جواز سفر

الولايات المتحدة الأمريكية

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات وقواعد السلوك الأمريكية



مجموعة النيل العربية

جواز سفر
الولايات المتحدة الأمريكية

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات
وقواعد السلوك الأمريكية

تأليف

دين إنجل

ترجمة

شويكار زكي



مجموعة النيل العربية

English Edition Copyrights حقوق الطبعة الإنجليزية :

WORLD TRADE PRESS®
Professional Books for International Trade

Passport to the world services "Passport USA", developed by world trade press, Novato, California, USA,

ISBN. 1-885073-15-1

حقوق الطبعة العربية :

اسم السلسلة : سلسلة جواز سفر
اسم الكتاب : الولايات المتحدة الأمريكية
تأليف : دين إنجل
رقم الإيداع : 2001/9548
الترقيم الدولي : 6 - 43 - 5919 - 977
الطبعة : الأولى
سنة النشر : 2001
الناشر : مجموعة النيل العربية
العنوان : ص.ب : 4051 الحي السابع
مدينة نصر - القاهرة / ج.م.ع
التليفون : 00202/2602938
الفاكس : 00202/2602938

المحتويـــات ص

معلومات إضافية



1 المعاملات التجارية عبر الثقافات

بالرغم من أن العمليات التجارية حول العالم قد أصبحت لها معايير ووحدات قياس عالية ، إلا أن التقاليد المحلية ، والمواقف ، والمعتقدات مازالت مختلفة ومتنوعة . وعلى سبيل المثال ، فإن الثناء أو المديح العلني في الولايات المتحدة وأوروبا يضفي المتعة والسرور على متلقي هذا الثناء ، ولكنه يعد نوعاً من الإحراج وعدم الارتياح بالنسبة للأسيويين . ويرجع السبب في هذا الاختلاف إلى أن الثقافات الغربية تقدر قيمة الفكر والعمل الفردي ، بينما تبجل الثقافات الشرقية صفة التواضع والاتفاق الجماعي في الرأي .

وربما يكون التركيز المبدئي لمواطني أحدى الثقافات هو الحصول سريعاً على مشروعات تجارية ، بينما تركز

ثقافة أخرى أولاً على تنمية العلاقات الشخصية .

وبالرغم من أن أهدافهم قد تكون متشابهة ، إلا أن الناس الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة عادة ما تكون لديهم أساليب مختلفة في تحقيق هذه الأهداف .

ومن المحتمل أنك لا تعرف أي شئ مطلقاً عن ثقافة أخرى غير ثقافتك - فاللغة ليست هي فقط نقطة الاختلاف ، ولكن المضمون التاريخي الذي يعمل بداخله شعب هذه الثقافة هو الذي يؤدي عادة إلى إساءة فهمها من قِبَل الغرباء .

مقارنة القيم عبر الثقافات

إحدى الثقافات	ثقافة أخرى
تقدر التغيير	تقدر التقاليد والعادات
تفضل أسلوب معين في الاتصال	تفضل أسلوب غامض في الاتصال
تقدر حل المشكلات بأسلوب تحليلي وتخطيطي	تقدر حل المشكلات بأسلوب حدسي وجانبي
تؤكد على الأداء الفردي	تؤكد على الأداء الجماعي
تعتبر الاتصال الشفهي أكثر أهمية	تعتبر المضمون والاتصال غير الشفهي أكثر أهمية
تركز على الأداء وعلى المنتج	تركز على العلاقات والمعالجة
تؤكد على تشجيع الاختلاف في الرأي	تؤكد على التناسق والإجماع
تؤكد على المنافسة	تؤكد على التعاون
تفضل الأسلوب غير الرسمي	تفضل الأسلوب الرسمي
تتسم بالمرونة تجاه الجداول الزمنية	تشدد على ضرورة الالتزام بالجداول الزمنية

إن كتيب جواز سفر إلى الولايات المتحدة الأمريكية سوف يقدم رؤى واضحة داخل هذه الدولة وسكانها وسوف يساعدك على فهم عاداتهم ، وتقاليدهم ، وقيمهم، وممارساتهم التجارية وأساليب اتصالاتهم ومدى اختلافها عما يوجد في بلدك .

نظرة سريعة على الولايات المتحدة الأمريكية

الإسم الرسمي	الولايات المتحدة الأمريكية
المساحة	3,535,935 ميل مربع
العاصمة	واشنطن ، مقاطعة كولومبيا
أكبر المدن	مدينة نيويورك
الارتفاع	أعلى منطقة – جبل ماكنلي 20,320 قدم – أكثر المناطق انخفاضاً – وادي الموت 282 قدم
السكان (1995)	
التعداد السكاني	263,814,032
الكثافة	73.8 شخص في كل ميل مربع
التوزيع	%77,5 في الحضر ، و%22.5 في الريف
النمو السنوي	%1.02
اللغة الرسمية	اللغة الانجليزية
الديانات الهامة	بروتستانت (%61) – كاثوليك (%25) – ديانات أخرى (%14)
الوضع الاقتصادي	
إجمالي الناتج القومي	6.379 مليار دولار أمريك 23,817 دولار لكل فرد
التجارة الخارجية	الواردات – 464.8 مليار دولار صادرات 580.4 مليار دولار العجز – 115.6 مليار دولار
الشركاء الأساسيين في مجال التجارة	كندا %20 اليابان %14.8 – المكسيك %7.7 – المملكة المتحدة %4.6
العملة المحلية	الدولار ($) = 100 سنت
سعر الصرف (7/96)	1.5525 دولار = 1 جنيه استرليني

التعليم والصحة

نسبة التعليم	(1995)	95.5%
الجامعات	(1996)	3,638
عدد الأسرة في المستشفيات	(1991)	سرير لكل 211 شخص
الأطباء	(1989)	طبيب لكل 406 شخص
متوسط العمر	(1995)	نساء – 79 سنة – رجال – 72 سنة
نسبة الوفيات في الأطفال	(1995)	10 أطفال لكل 1,000 مولود

الولايات المتحدة الأمريكية



2 حقائق حول هذه الدولـة

هي رابع أكـبـر دولة في العـالم ، وهي تقع بين وسط وشـمـال القـارة الأمـريكية وتـتكون أساسـاً من 48 ولاية مـتـجـاورة . كـمـا تشـمـل أيـضـاً ولاية آلاسكا ، وولاية هاواي، وعـدد مـن الأقـاليم عـبـر البـحـار ، وولايات الكومنولـث (وتشـمـل سـامـويا ، وجـوام ، وفـيـرجين أيلاندز، وبورتوريكو) .

الوعاء المنصهر

إن كل شخص في الولايـات المتحدة ينحـدر من أحد الأصول المهـاجرة ، إن لم يكن هو نفسه من المهـاجرين . (حتى أن الأمريكيين الأصليين قد وصلوا إلى أمريكا عبر مضيق بيرنج Bering Strait) . وهؤلاء الأشخاص قدموا إلى أمـريكا باخـتـيارهـم ، وهو المفـهوم الوحـيد والأكـثـر توحـيـداً للثقـافـة الأمـريكيـة ، وهو مفـتـاح اللغـز المهم

للشخصية القومية الأمريكية .

هناك ما يقرب من 75 في المائة من تعداد السكان الذي يبلغ 260 مليون نسمة ينحدر من أصل أوروبي . ويعد الأفريقيون الأمريكيون أكبر الأقليات (حوالي 12 في المائة) . ويمثل اللاتينيون (الأسبان الأمريكان) % 9 ، أما الأسيويون وسكان الجزر في الباسيفيك فهم يمثلون 3% ، ويمثل الأمريكيون الأصليون أقل من 1 في المائة .

ومن الناحية التاريخية ، فإن تمثيل كل هذه الجنسيات في المجرى الأساسي كان هو الهدف الأولي - وكلما تم ذلك بصورة أسرع ، كلما كان ذلك أفضل . وقد استطاع معظم المهاجرين تحقيق التوازن بين تبني الأساليب الأمريكية وبين الحفاظ على العناصر المرتبطة بتراثهم . إن كل موجة جديدة من القادمين الجدد تقابل عادة ببعض المقاومة أو العداوة المباشرة . إن الأمريكيين الذين يعترضون على قدوم المهاجرين لهم أسلاف قد واجهوا بكل تأكيد نفس المواقف العدائية .

المناخ

تغطي الولايات المتحدة مساحة واسعة ومتنوعة جغرافياً . أما المدن الثلاثة القادمة فهي تمثل الأقاليم المحيطة بها :

مدينة نيويورك : تقع على سهل الساحل الأطلنطي ، وهي أكبر المدن في الولايات المتحدة التي تتعرض للجليد ، والأمطار الثلجية وتتراوح حرارتها بين 27 فهرنهيت و40 فهرنهيت (3 درجة مئوية إلى 4 درجة مئوية) أثناء فصل الشتاء . أما الحرارة في فصل الربيع والخريف فتتراوح بين 50 فهرنهيت إلى 60 فهرنهيت (10 درجة مئوية إلى 16 درجة مئوية) . ويتسم المناخ في الصيف بالدفء والرطوبة وتتراوح الحرارة نهاراً بين 68 درجة فهرنهيتية و 85 درجة فهرنهيتية وأكثر (20 درجة مئوية إلى 30 درجة مئوية) .

لوس انجيليس : هذه المدينة التي تتمتع بمناخ البحر المتوسط والذي يميز ساحل كاليفورنيا الجنوبي - معتدل إلى حار - مع توافر الشمس الساطعة ، واختلاف موسمي بسيط ، ورياح من البحر ، وضباب على السواحل . ولجميع الأغراض العملية فإن لوس انجيليس تقع في الصحراء ، ونسبة سقوط الأمطار تقل عن 15 بوصة (38 سنتيمتر) . وتتراوح الحرارة في شهر يناير بين 48 فهرنهيتية إلى 64 درجة فهرنهيتية (9 درجة مئوية إلى 18 درجة مئوية) .

في شهر يوليو تتراوح بين 62 درجة فهرنهيتية إلى 80

درجة فهرنهيتية (17 درجة مئوية إلى 27 درجة مئوية) . أما موجات الحرارة في فصل الخريف والتي تسببها رياح سانتا آنا التي تهب من الصحاري الشرقية فيمكنها أن ترفع درجة الحرارة إلى أكثر من 100 درجة فهرنهيتية (38 درجة مئوية) .

شيكاغو : تتعرض مدينة شيكاغو إلى جو قارس شتوياً وسقوط ثلوج غزيرة التي تزحف تجاه الجنوب الغربي عبر بحيرة متشجان وجنوباً من كندا وشرقاً من جبال روكي . ولذلك فمن الحري أن تسمى "بالمدينة التي تعصف بها الرياح" . ومن المعروف أن الشرطة تقوم بربط أحبال بين عدادات الانتظار لمنع احتمال أن تقذف الرياح بالمارة في وسط الشوارع . أما موسم الصيف فهو دافئ ومشمس – 67 درجة فهرنهيتية إلى 84 درجة فهرنهيتية (20 درجة مئوية إلى 29 درجة مئوية) ، ويمكن أن تصاحب موجات الحرارة فترات ممتدة من الحرارة المرتفعة التي تصل إلى 100 درجة فهرنهيتية (38 درجة مئوية) .

ساعات العمل

إن ساعات العمل التقليدية تمتد من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الخامسة مساءً ، تتخللها نصف ساعة أو ساعة لتناول الغداء . ولكن ، في المدن الكبرى ، فإن

الكثيرون يذهبون إلى أعمالهم منذ الساعة الثامنة صباحاً أو قبل ذلك . وفي الدول الصناعية (مثل ديترويت وشيكاغو) فقد تمتد ساعات العمل في المكاتب من الساعة السابعة صباحاً وحتى الثالثة مساءً . وعادة ما تفتح البنوك أبوابها بين الساعة التاسعة وحتى الثالثة (مع وجود بعض البنوك التي تظل مفتوحة حتى الساعة الخامسة أو السادسة مساءً ، وهناك بعض البنوك التي تفتح في أيام السبت) .

وبالرغم من أن بعض المدن قد شجعت أصحاب الأعمال على اتباع ساعات عمل مرنة من أجل تخفيف حدة المرور خلال ساعات الذروة (عادة من 30 : 7 إلى 9 صباحاً ، و30 : 4 - 30 : 6 مساءً) . أما ساعات الذروة في مدينتي نيويورك ولوس انجيليس فيمكن أن تطول عن ذلك كثيراً لتصبح كابوساً بطئ الحركة وخاصة أثناء موجات الجو السيئ .

وعادة ما يبدأ العاملون في المجال المالي بمجرد أن تفتح بورصة نيويورك (9 صباحاً طبقاً للوقت الرسمي للجزء الشرقي) وهو يماثل الساعة السادسة صباحاً في الساحل الغربي .

وتستخدم معظم الشركات المالية الهامة أيضاً نظام

النوبات الليلية والتي تتابع من خلالها جميع الأسواق العالمية .

إن معظم محلات التجزئة الكبرى تفتح بين الساعة التاسعة والعاشرة صباحاً وتظل مفتوحة حتى الخامسة أو السادسة مساءً في الأيام الأولى من الأسبوع ، ويستمر فتحها حتى الساعة التاسعة مساءً من أيام الخميس والجمعة والسبت . وتفتح محلات السوبر ماركت الكبرى ، في معظم المدن ، على مدار 24 ساعة يومياً وتقريباً معظم المحلات الكبرى تظل مفتوحة أيام الأحد .

الإجازات الهامة

من الناحية الفنية لا يوجد إجازات قومية ، فكل ولاية لها الحق في تحديد إجازاتها القانونية . ولكن الأيام التالية اعترفت بها جميع الولايات كإجازات سنوية .

- **رأس السنة** (أول يناير)
- **يوم مارتن لوثر** (الاثنين الثالث من يناير – لتكريم يوم مقتل رائد الحقوق المدنية) .
- **يوم الرئيس President's Day** (الاثنين الثالث من فبراير) يوم مشترك لمولد كلا من جورج واشنطن وابراهام لنكولن .
- **عيد الفصح Easter's Day** (آخر مارس – أول أبريل) احتفالاً بيوم بعث المسيح . ويوم إجازة لليهود بمناسبة

عـيـد الفصح اليـهـودي Passover والذي يمثل يوم انتهاء عبودية الإسرائيليين تحت حكم الفراعنة .

ـ **يوم ذكـرى الشـهـداء** Memorial Day (آخـر اثنين في شهر مايـو) - يوم ذكرى الجنود الذين قتلوا من أجل خدمة الوطن .

ـ **يوم الاستقلال** Independence Day (الرابع من يوليو) - احتـفالاً بذكـرى توقيع إعلان الاسـتقـلال في عام 1776 .

ـ **عيد الـعمال** Labor Day (أول اثنين من كل سبتـمبر) تكريماً لجميع العمال .

ـ **يوم كـولومـبس** Columbus Day (الاثنين الثـاني من أكتوبر) تكريماً لذكرى وصول كـريستوفر كولومبس إلى العالم الجديد في عام 1492 .

ـ **يوم المحـاربين القدمـاء** Veterans Day (11 نوفـمبـر) احـتـفـالاً بانتـهــاء الحـرب العـالميـة الأولى (1918) والحرب العـالمية الثـانية (1945) وتكريماً للمـحاربين القدماء بالقوات المسلحة .

ـ **عيد الشكر** Thanksgiving (الخميس الرابع من نوفمبر) - كانت طائفة البيوريتـان أول من احتفل بهذا اليوم مع الأمريكيين الأصليين الذين ساعدوهم على احتمال أول

شتاء لهم في ولاية مساشوستس . وطبقاً للتقاليد القديمة يقدم لحم الديك الرومي والتوت البري والقرع العسلي (وكلها منتجات فطرية في أمريكا الشمالية) .

ـ **الكريسماس** (25 ديسمبر) تكريماً لمولد المسيح .

وبالرغم من أن مكاتب الأعمال والشركات والبنوك والمكاتب الحكومية تغلق عادة أثناء هذه الإجازات إلا أن محلات التجزئة تظل مفتوحة (فيما عدا عيد الكريسماس) ، وتقدم تخفيضات هائلة . ويفسر حجم إنفاق المستهلك وإسرافه بين يوم الشكر ويوم الكريسماس كمؤشر حيوي لطبيعة الاقتصاد القومي.

إجازات أخرى

ـ **يوم الحب** Valentine's Day – (14 فبراير) حيث يتبادل فيه المحبون الكروت وأحياناً الحلوى أوالزهور.

ـ **كذبة أبريل** April Fool's Day – (أول أبريل) ، تتبادل الطرائف والمقالب الضاحكة بين الأصدقاء، وفي الأسرة وحتى بين الزملاء في العمل . والفكرة هي مفاجأة شخص ما أو إيهامه بوقوع شيئ غير حقيقي ويفضل أن يكون شيئ مثير للضحك أو أحياناً سخيف .

ـ **عيد الأم** Mother's Day (ثاني اثنين في شهـر مايو) - لتكريم الأمهات والجدات بتقديم الكروت أو الزهور أو الحلوى أو العشاء أو الهدايا البسيطة .

ـ **يوم الأب** Father's Day (ثالث أحـد من شهر يـونيو) - تقدم الـبطاقات أو الهدايـا البسيطة مـن الزوجة أو من الأبناء .

ـ **عيـد القديسين** Halloween Day (30 أكتوبر) - وهو تحوير أكثر صحة لاحتـفال كلتي (Caltic Festival) قـديم كـان يقـام للأمـوات . حـيـث يلبس الأطفـال مـلابس تنكرية ويجـوبون الشـوارع من منزل لآخـر ويقـدمـون الحلوى في مـقـابل عـدم المزاح (trick or treat) .

ـ **يوم الكرة الأعظم** Superbowl Sunday (آخـر يناير) وهو يوم آخر مباريات كرة القدم للمحترفين في نهاية الموسم وهو لا يعـد إجـازة سنوية . ويتجـمع مـعظم الرجال في المنازل أو البارات لمشـاهدة المباراة النهائية في التليفزيون (وكلمـا كانت الشاشة أكبـر كلما كان ذلك أفضل). ويشاهد هذه المـباراة ما يزيد عن نصف تعداد سكان الولايات المتحدة .



3 الأمـــريـكـيـــون

اللغـــة

إن اللغة الإنجـليزية باللهـجة الأمريكيـة واضحـة ودائمة التغير وتتميز بنكهة اللهجات المحلية والعامية ولهجة الملونين (التي يتميز بها دائماً كل إقليم) . وهي تختلف اختلافاً كبيراً عن اللغة الإنجليزية البريطانية التي أخذت منها .

وبالرغم من أن مـعظم السـكان المولودون بأمـريكا لا يتعلمون إلا اللغة الإنجليزية ، إلا أنها بدأت تغزوها لغات أخرى متعددة - برغم صيـحات التذمر . وفي أجزاء من مدينة لوس انجيليس وميامي تعد اللغة الإسبانية هي اللغة الأم . ويوجـد في مـدينة ديتـرويت أكـبـر طـائفـة تتكلم العربيـة خارج منطقة الشرق الأوسط . ويمكنك أن تـسير لمسافات طويلة في أجزاء من سان فرانسيسكو ولا تسمع غير لغات أهالي كانتـون أو فيتنام أو تاجالوج Tagalog .

وهناك حوالي 250,000 نسمة من السكان الأصليين بأمريكا يتحدثون بلغة هندية أو أكثر ، ولكن النافاهو Navajo هي الأكثر تبادلاً .

وهناك العديد من الكلمات الهندية وأسماء الأماكن أصبحت جزء من اللغة الإنجليزية الأمريكية مثل كلمات الموس moose وهو حيوان ضخم يشبه الإلكة ، والراكون raccoon ، والبرسيمون persimmon ، والقرع squash ، والتوبوجان toboggan ، والطوطم totem ، وأوكلاهوما (والتي تعني الشعب الأحمر بلغة الشوكتاو Choctaw) ، ومينيسوتا (وتعني المياه بلون زرقة السماء ، وذلك بلغة قبائل السو Sioux) والشاتانوجا Chattanooga (ومعناها ارتفاع الصخرة إلى نقطة معينة) وميلووكي Milwoukee (ومعناها مكان للتجمع على شاطئ النهر) وتوسكالوزا Tuscaloosa (ومعناها المحارب الأسود) .

من هو الأمريكي ومن هو غير الأمريكي؟

بالرغم من وجود بعض الرعايا البريطانيين ، إلا أن سكان المقاطعات الإنجليزية في أمريكا الشمالية يطلق عليهم جميعاً (كما أنهم يطلقون على أنفسهم أيضاً) الرعايا الأمريكيون . (بعد وصول البحار الإيطالي أميريجو فيسبوتشي Americo Vespucci في القرن

الخامس عشر) . وبعد حرب الاستقلال (أو الثورة الأمريكية) استمر استخدام مصطلح الأمريكيون .

وبالرغم من أن الكنديين ، وأهالي كوستاريكا والبرازيل يمكنهم شرعياً اكتساب هذا الاسم ، ولكن مع حصول دولهم ودول أخرى في شمال ووسط وجنوب القارة الأمريكية على الحكم الذاتي ، أصبح مصطلح أمريكا مقصور على الولايات المتحدة الأمريكية .

شارع هوليوود وماديسون

إن معظم الانطباعات المؤثرة في العالم عند ذكر الولايات المتحدة تأتي من وسائل الترفيه وصناعات الإعلان فيها . فالأفلام السينمائية الأمريكية (مثل أفلام هوليوود) هي مزيج رائع من البلاهة والإبداع . وتتمتع كلا من هوليوود وواشنطن العاصمة الفيدرالية بجاذبية خاصة وتعصب غريب من عامة الجمهور . ولكن رغماً عن ذلك فهما في صراع دائم ويستخدم كلا منهما الآخر كممثل للأخطاء التي تعاني منها أمريكا . كما أن كليهما يفترضان أنهما يؤديان كل ما يطلبه الجمهور منهما .

إن مصطلح "شارع ماديسون Madison Avenue" هو مصطلح عام لصناعة الإعلان في أمريكا . وبين التليفزيون ، والراديو ، ويافطات الإعلانات ، والمجلات ،

والصحف ، والبيانات البنكية وأماكن أخرى ، أصبحت الإعلانات موجودة في كل مكان وفي جميع الأوقات . وأصبح المواطن العادي الذي يسكن مدينة متوسطة الحجم يتعرض إلى عدة مئات من هذه الإعلانات .

ونظراً لأن الإعلانات تذهب مباشرة إلى القلب الذي تعتقد الصناعة أن الناس في أمس الحاجة إلى إنفاق أموالهم عليها ويجب أن تقدمها في أقل مساحة ممكنة وأقل وقت أيضاً ، إلا أنها قد تعد أكثر الوسائل إيضاحاً عما بداخل قلوب وعقول الأمريكيين وأفضل من أي شكل من وسائل الإعلام والاتصال .

أمريكا كما تراها في التليفزيون

قد يكون التليفزيون الأمريكي مميزاً ومبهماً ومخيفاً إلى حد ما بالنسبة للأجانب والغرباء ، إلا أنه أيضاً شديد الجاذبية كالتنويم المغناطيسي ، ويصبح عادة يصعب مقاومتها . ويهدف التليفزيون الأمريكي إلى الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاهدين (دائماً عن طريق جذب أدنى المستويات الجماهيرية) ويجنح إلى أن يكون ذاتي المرجع وشديد الإثارة والاستحواذ برغم ما يحويه من تفاهات . ويوجد في كل منزل جهاز (أو جهازين أو ثلاثة أو أربعة أجهزة) حتى الأشخاص الذين لا يملكون

سيـارة أو صرف صحي داخلـي . وطبقاً لإحـدى المسوح فـإن كل شاب أمـريكي يمضي في المتـوسط 1500 ساعـة سنوياً أمـام شـاشة التلـيفـزيون ، و900 سـاعة فـقط في المدرسة . كـما أن مـعظم البالغين يمضون وقـتاً أكـثر من ذلك أمام هذا الجهاز وأكثـر مما يعترفون به . (إن مصطلح البطاطس الراقـدة couch potato تشـيـر إلى الشـخص الجالس أمام التليفزيون على الأريكة لساعات طويلة) .

ورغماً عن الشكاوي حول الجنس ، والعنف ، والفقر والحـرمان فـإن معظـم ما يقـدم وقت الذروة (من 30 : 7 مسـاءً وحتى 9 مسـاءً) كلها قصص تدعـو إلى الأخلاق والحـرص – فـالأمانة هـي أفضل السـيـاسـات ، والغش والسـرقـة والكذب لا ينفع فـي شئ – ويظهـر الممـثلون طوال النهار في ملابس تتبع آخـر خطوط الموضة . والخير ينتصر دائماً في آخر الأمر ، وكل آثم يلقى جزائه – إذا لم يلقى مصرعه .

يطلق علـى التليـفـزيون الأمـريكي المـعـادل الفكري للطعام السيئ التافه Junk food . ويلقى عليه اللوم دائماً في خفض قـدرة المشاهد على التركـيز ، وفي الحث على العنف في الحـيـاة اليـومـيـة ودفع الـناس على تنفـيـذه . وأحـياناً، ولكـن نادراً ما يحظى بـالثناء والتـقدير – مـثل

تغطيـة شـبكة سي إن إن CNN للأحـداث العالميـة أو في مساعـدة الأطفال الصغار على تعلـم القـراءة مثل برنامج شارع سمسم (Seasame Street) .

كيف يرى الأمريكيون أنفسهم

يعـتقـد الأمريكيـون حقـيقـة أن الولايات المتحـدة هي أفضل مكان على أرض هذا الـكوكب . وحتى إن لـم تكن كذلك ، فهذا التفكير مـستمر وإلا لماذا يحاول كل شخص الذهاب إليـها ؟ لماذا أصـبح الجـميع مـتعطـشون للشـقافـة الشعـبيـة الأمريكيـة ، من تايلاند وحتى أيسـلاندة ؟ ويرى الأمريكـيون أنفسـهم شعب طـموح ، يعشـقون عـملهم ، ويتمتعون بنشاط جم وملكة الابتكار والخلق ، ولذلك فهم يشيرون بفخر لمستوى معيشـتهم ودورهم الرائد والمسيطر في العالم . وتتسـاوى الديمقراطية مع الحرية واقـتصاديات السـوق الحـر .. فـفي السـراء والضـراء يمكن للسـيـاسـة الخارجية الأمريكية أن تفسر بناءً على هذا المفهوم .

ومن الافتراضات الأساسية الأخرى أن الفرد يمكنه أن يتـحكم في ظروفه (أين يعـيش ، ومـا هي الوظيفـة التي سيختارها) ، وبالتالي يتـحكم في قدره . كما أن المنافسة (بين الأفراد والجماعات) هي أساس التقدم والنمو ؛ وأن الخصـوصية حق مكتـسب ، وأن القوانين ، وسلوكـيات

الحكومة ، والمسئولين ، وأصحاب المشروعات ورجال الأعمال بالقطاع الخاص يمكن نقدهم علناً (وبالتالي يمكن تقديمهم كأشخاص مشاكسين) .

وكما قالها فنان الغناء الشعبي آندي ويرول Andy Warhol «فإن كل شخص يمكن أن يصبح مشهوراً لمدة خمسة عشر دقيقة» . هذه العبارة التي تلخص أحد أكثر المفاهيم المثيرة للجدل حول "الحلم الأمريكي" - هذه الشهرة (أو ، إذا فشل أي شئ آخر - الفضيحة) متاحة للجميع ، وأنها على المدى الطويل هدف يستحق العناء من أجله .

أما بالنسبة للثقافة الأمريكية ، فإن موسيقى الجاز ، والبلوز والروك آند رول فهي أشكال الفن البدائي الفطري (تذكر جورج جيرشوين George Gershwin ، وديوك الينجتون Duke Ellington ، وبيلي هوليداي Billy Holiday ، وجون كولترين John Coltrane ، وبيسي سميث Beesie Smith ، ومايلز دافير Miles Davis ، وايرفنج برلين Irving Berlin ، والفيس بريسلي) . أما كرة البيسبول ، وحلقات الروديو ، وشرب المارتيني فكلها اختراعات أمريكية . ويمكن للولايات المتحدة أيضاً أن تستحق عصى السبق في تحقيق حلم ناطحات

السحاب ، والأقلام ذات السن المكورة ، والقصص البوليسي ، وأول سوق جملة للسيارات (موديل T فورد)، ووضع معايير قياسية للأكلات السريعة ، ومؤخراً ، رقائق السليكون . وبدون الأخذ في الاعتبار احساسك تجاه الطباق والتدخين ، فإن صناعة السجائر التي خلقتها أمريكا هي أحد الجوانب الحزينة أيضاً في التاريخ الأمريكي .

خلال منتصف القرن العشرين ، كان ينظر إلى القصصي والأديب إرنست هيمنجواي كشخص يجسد العديد من المثل الأمريكية التي يحتذى بها - مثل القوة والعزم ، والشجاعة والذكاء ، والابتكار والخلق ، والتعطش للترحال والسفر ، وحب التحدي في الرياضات الجسمانية . وفي بداية الثمانينيات من القرن العشرين بدأ مكانه في الأفول أمام مقاولو التكنولوجيا (مثل بيل جيتس ، والذي تقدر ثروته بـ 15 مليار دولار)، ونجوم الرياضة (مثل محمد علي كلاي ، ومايكل جوردان ، وكريم عبد الجبار) ، وأبطال السينما الذين لا يقهرون (مثل سيلفستر ستالوني ، وأرنولد شفارزنجر) والنجوم الساطعة بهوليوود (ديزني مايكل ايزنر ، ومبتكر حروب النجوم جورج لوكاس) ، وصناعة نجوم الموسيقى

العمالـقة (بروس سبرنجسـتين ، ومايكل جاكـسون) . أما في حـالة بعض مـعبـودي الـثقافـة الأمـريكية (عـادة من النساء) ، فـقد استمـرت الجاذبية الجنسـية صاحبـة الثقل الأكبر عن الموهبة والذكاء .

أمـة مـن الأفـراد

يقدر الأمـريكيون مـا يطلقون عـليه "الحرية الـفردية" تقـديراً كـبـيـراً وينـظرون بشك إلى السلـطة . إنه هذا الإحساس بالذات الذي لا يرقى إليـه شك وأهميته الذي طالما حيـر شعـوباً أخـرى تقوم ثـقافـتـهم على أن هوية الشخص ، إلى حد كـبير ، هي امتـداد لوحدة أسرته . إن الأمريكيون ينظرون إلى أنفسهم أولاً كأفراد ، وثانياً فقط كأعضاء في أسرة ، أو مجتمع ، أو دين ، أو منظمة .

تشـجع الثـقـافـة الأمـريكيـة الأطفـال على التـفكيـر بأنفســهم وأن يتـشكلـوا بإرادتهم (وترك عش الأسـرة) بمجرد أن يصبـحوا قادرين على الاعتمـاد على أنفسهم . وعادة ما يختار الطلبة الكليـة أو الجامعة البعيدة عن منزل الأسرة ، وحتى الطلبة الذين يذهبون إلى كلية في بلدتهم يفضلون الـعيش في المنزل التابع للـمدرسة أو في شـقة ، حيث أن العـيش مع الوالدين يعتـبر من الأمور المحـرجة للطالب .

الحرية، والعدالة، والنجاح للجميع

هناك شعور بالاعتداد الشديد "بتمهيد ميدان اللعب" في أمريكا ، وهو تعبير مجازي يشير إلى وجود فرصة متساوية للجميع من أجل تحقيق أهدافهم . وهناك إيمان لا يتجزأ بأن العمل الشاق والأمانة والمثابرة يمكن أن تقهر المحن - وأن كل أمريكي قادر على جمع شتات نفسه بنفسه ، وأن النجاح يعتمد فقط على مدى احتياج الشخص إليه ، وأن السماء هي حدودنا . ولكن ميدان اللعب قد يبدو مستوياً فقط من أعلى نقاطه ، فالمساواة في نظر القانون وسلطة العدالة في المحاكم ليس بالضرورة يمكن ترجمتها إلى مساواة في مجال السوق أو في الحياة عامة .

يجنح الأمريكيون إلى نسيان (أو أنهم غير مدركين) أنه عندما كتب توماس جيفرسون حول «أن الله قد خلقنا جميعاً متساوون» فهو يعني بوجه خاص أصحاب الأراضي من الذكور البيض . لقد مرت عشرات السنين، وعقدت العديد من المناظرات الساخنة بالكونجرس ، وقامت حرب أهلية شديدة الدموية ، ونشبت العديد من المعارك في المحاكم ، ومر قرن كامل من الاضطرابات المستمرة حتى قام أولاً ذكور من البيض لا يملكون أية

ممتلكات ، ثم رجال سود أحرار ، وأخيراً نساء يستطيعون التصويت – حتى يمكن أن يقف الجميع على قدم المساواة أمام القانون .

كان حلم الثراء السريع على الأقل منذ هجمة الذهب على ولاية كـاليـفورنيـا ، يمثل جـزءً قويـاً من الأساطيـر الأمـريكيـة . وقد اسـتـغل هذا النبض الجـارف واعتـراه الفـساد وأصـبح مـجرد آمـال في شـراء تذكرة يانصـيب رابحـة ، أو الإجابة الصـحيـحـة على أسئلة أحـد برامج اللعب في التلـيفـزيون ، أو رفع دعـوى على المنشـأة في الوقت المنـاسـب . بجـانـب هذا الحلم يوجـد إيمان لدى معظم الأشـخاص بأن الحظ سـيواليه وهو مـازال صغـير السن حتى يمكنه الاستـمتاع بهذا الثراء . وهو تفسـير عام لمعنى "الجري وراء السعادة" .

أما العنصرية ، وإلى حـد أقل التفرقة الجنسية ، فـهما عنصران هامان في الحياة الأمريكية . إن أسطورة العبودية قـبل الحـرب هي إثم وعـار واسـتنكار وغـضب . (فـفي القـرن التاسع عـشـر كان أي شـخص يضـبط وهو يعلم القـراءة لأحد العـبيـد في المزارع قد يحكم عليـه بالرمي بالرصاص) . وبالرغم من الخطوات الواسعة التي أنجزتها التشريعـات الخاصة بالحقوق المدنية خـلال الأربعين عاماً

الماضيـة إلا أن السود والبيض مـازالوا ينظرون لبعـضهم البعض كجماعات منفصلة وليس كأفراد .

عند مـحاولة شـرح الظلم وعدم الإنصـاف في النظام الأمريكي التـشريعي والاجتـماعي ، فـإن معظم المواطنين سوف يشيرون إلى أنه بالرغم من أن الأمر ليس مثالياً ، إلا أنه لا توجـد دولة أخرى في العـالم حاولت خلق قـوانين توفر إمكانية وجود حقـوق إنسانية عالمية . ولكن إذا كنت لا تمانع من دخول المحاكم ولديك المـال الكافي للحصول على خدمات محام جيد ، فهذا لن يضير على الإطلاق .

الوعي الطبقي - أسلوب أمريكي

يزعم أن الولايات المتـحدة مجـتمع غيـر طبقي ، وأن هناك العـديد من المواطنين الذين يفخـرون بذلك . ولكن بينما الحـقيقـة تشير إلى عـدم وجود نظام رسمي لحـصر ذلك ، إلا أن هناك ـــ في واقع الأمر ـــ طبقات اجتماعية. وربما كان هـذا السبب في أن الأمريـكيين لديهم مشـاعر غامضة ، وأحياناً يشوبها النفاق حول الأمر برمته .

لا يمثل المال الخط الوحيـد في تحديد الطبقـة أو الحالة الاجتماعية ، ولكنه أكثر العناصر وضوحاً وأهمية (هناك شعارات شعبيـة توضع على الفانيلات تتضمن "لا يمكن أن تكون نحيـفاً للغـاية أو ثرياً للغاية" . إن أحـد الأسئلة

الأولى التي يوجـهها الأمريـكيون لمعـارفهم الجـدد هو : «ماذا تعـمل؟» أي ما هي وظيفتك أو مهنتك ؟ وبالرغم من أن السـؤال ينبع من اهـتمـام فطـري ، ولكنه أسلوب ملمـوس لتـحـديد منزلتك الاجـتـماعـيـة ، وتعليـمك، ودخلك - وبكلمات أخرى تحديد طبقتك .

إن النجاح الساحق لرالف لـورين ، هو في الكثير من الجوانب جوهر الشخـصية الأمريكية . فهـو يعد من أكثر مصـممي الأزياء نجاحـاً في العالم ، وإن امبـراطوريته في صنع الثياب والتـصميم قد وصل حجـمها إلى 4.4 مليار دولار . هذا الرجل الذي ينحدر من أسـرة متوسطة خلق طبقة عليا غامضـة ، خلق أمريكا الأرستقراطية (انظر إلى جـيـاد لعـبـة البـولو ، والنوادي الراقـيـة ، واليـخـوت ، والمدارس الإعدادية على الساحل الشرقي مع وجود قليل من الطابع الغـربي القديم) ويسـوقها لـلطبقة المتـوسطة . فإذا لـم تكن من خـريجي جامعة هارفـارد أو برنستون أو ييل، فإنك تسـتطيع بفضل مستر لورين أن تـلبس كما لو كنت خريجاً من أحد هذه الجامعات ، أو كأن عائلتك من خريجي هذه الجامعات منذ أجيال سابقة .

الطبقة العليا : عادة ما تتألف هذه الطبقة من أشخاص ورثوا أو جمـعوا ثروة كبـيرة وبالتـالي فهم لا يعتـمدون

على أجر معين ، ومعظم أفراد هذه الطبقة من الأنجلو ساكسون البروتستانت ويمكن تلخيص سلوكهم بالصرامة ومواقفهم تبعث على الملل .

وينظر الجماهير عموماً إلى هذه الطبقة بمشاعر متساوية من الانبهار والاحتقار (حيث أن المعاناة من البطالة وعدم الإنتاج يعدان بكل ما في الكلمة من معنى أمور غير أمريكية) . وقد قال ف . سكوت فيتز جيرالد (والتي تعد روايته جاتسبي العظيم Great Gatsby أحد الدراسات الكلاسيكية في الثراء الأمريكي في العشرينيات من القرن العشرين) قال مرة إلى إرنست هيمنجواي أن «الأغنياء مختلفون عني وعنك» ، ورد عليه هيمنجواي قائلاً : «نعم ، فلديهم مال أكثر» . وقد كان كلاهما على حق بالطبع . إن نصائح ومآسي ونزوات الإسراف والمبالغة من أصدقاء الأغنياء من المشاهير، كلها صفات تشكل أساساً لسيل من القصص لا نهاية له، وموضوعات في المجلات وبرامج التليفزيون.

إن عادات الإنفاق تمثل في معظم الأحيان مفتاح اللغز للأصل الطبقي . إن "النقود الجديدة" (New Money) (ثراء لم يكن موجوداً منذ أكثر من جيل أو جيلين) ، لها سمعة في شراء وعرض مظاهر الإسراف ، والأشياء التي

تفتـقر إلى الذوق السليم للإشـارة إلى امتلاكـهم لأموال كثـيرة . أما "الأمـوال القديمة" (Old Money) فهي تشـير إلى طبـقة أقل تـفاخـراً وتباهـي (على الأقل في العلن) ؛ فالذين ورثوا ثروات طائلة دائماً ما يسارعون بذكر الجهد الشـاق الذي بذله الأسـلاف الذين حـقـقوا الثـراء لهـذه العائلة .

الطبقة الدنيا : وعلى النقيض تماماً توجد الطبقة الدنيا، والتي تشمل الذيـن يعملون في مجـال المساعدة العـامة ، وغـيـر المتـعلمين ، والعـاطلين الدائمين ، وذوي الأجـور المنخفـضة. إن وجود طبقة دنـيا دائمة ومتحـركة هو شئ يصـعب على الكثـيـر من الأمـريكيين تقـبله . ونظراً لأن الفقر فـي اعتقادهم حالـة وقتية ، وأن الفقـراء قد وصلوا إلى هذه المكانة الدنيا لقـصـورهم الفـردي ، بدلاً من أنه نتاج مـجموعـة من الظروف الاجتماعـية والاقـتـصادية . وأحـيـانـاً يشـار إلى هذه الطبــقـة بمصطلح الـداروينيـة الاجـتمـاعيـة Social Darwinism وهي نظرية اكـتسبت الكثير من القبول في فترة رئاسة رونالد ريجان واستمرت تغذي المناظرات العـامة التي تجري حول حكمة مـساعدة المعوزين والفقراء .

الطبـقة المتـوسطة : يعـتقـد معـظم الأمريكيـون أنهم

ينتمون إلى هذه الفئة الواسعة والتي تشمل ما يسمى بالطبقة العاملة وطبقة التجار والبرجوازيين في أوروبا وفي أماكن أخرى . إن جملة "العامة الأمريكيون Ameri-can Public" عادة ما تشير إلى هذه المجموعة ، والتي يخطب ودها كلاً من صناعة الإعلانات ورجال السياسة.

وعادة ما تتمتع الطبقة المتوسطة ، على الأقل ، بالتعليم الثانوي وشهادة أو اثنين لدراسة متقدمة ، وقد يملك الفرد في هذه الطبقة منزله الخاص ، وسيارة ، ولديه مدخرات في البنك ، أو استثمارات ، ولديه دخل يمكن الاستغناء عنه للسفر والرحلات . فالمدير المتوسط المستوى في شركة كبيرة ، وأصحاب الحرف (النجار والكهربائي) الذين يمكن أن ينظروا إلى أنفسهم ضمن الطبقة المتوسطة، قد تتساوى دخولهم ويعيشون في نفس المجاورة .

الديمقراطية غير المتطفلة

إن مشاعر الأمريكيين تجاه حكومتهم يمكن أن تكون صدى لملاحظة وينستون تشرشل والتي تقول : «إن الديمقراطية هي أسوأ شكل ممكن للحكومات ، باستثناء جميع الحكومات الأخرى» . وهناك إيمان راسخ في الفكرة الأساسية للدستور وحكمة الذي قاموا بوضعه .

ومن ناحية أخرى ، هناك اعتقاد سائد بأن الحكومة

تبـدد الكثيـر من الوقت ومن الأمـوال العامـة . كمـا ينظر دائماً إلى رجال السياسة كفئة مغرورة وأنانية ولا تخدم إلا نفسها . وفي أسوأ الحالات يسود بينهم الفساد وقد يمثلون خطراً . وقد كتب الكاتب الساخر ب . جـ . أورورك P.J. O'Rourke : «إن إعطاء الأمـوال والسلطة للحكومة بمثـابة إعطاء المراهقين زجاجة خمر ومـفاتيح سيارة» . إن كراهية الأمريكيين الـواضحة هي شـهادة مبـهمة لإيمانـهم بكفاءة حكومتـهم ، مثل : الدستور قـوي بما فيه الكفـاية حتى أن رجال السياسة يستطيعون التلاعب به .

إن أحد الفـوائد الأساسيـة للديمقراطية الأمـريكية هي التدخل الـطفيف من جانب الحـكومة في الحيـاة اليومـية للمواطنـين . وهذا هو السبب في حب الأمريـكيين لها . والقوانين الجديدة أواللوائح التي تهدد بالتدخل في الحرية الشـخصـية عـادة مـا تقابل بمقـاومـة عنيفـة وجدال عـام ملتهب. إن مؤسـسي الدستور يؤمنون بأن «السلطة تدفع إلى الفساد ، وأن السلطة المطلقة تؤدي إلى فساد مطلق» . وقـد خلقـوا نـظامـاً يقـوم على "الشـيكات والموازنات" لضـمان عـدم وجود فـرد في الحكومـة ، ولا يوجد فـرع واحد في الحكومة لديه السلطة الكافيـة ليصبح ديكتاتوراً مؤثراً .

نحن نضع ثقتنا في الرب

يحمي الدستور الأمريكي حرية الديانات كما يحمي الحرية من الديانات - فلا يمكن دفع أي شخص للإيمان بمعتقد معين . وعلى عكس ذلك ، فإن الحكومة لا تستطيع منع أو التدخل في الممارسات الدينية . ولكن ، الدين لعب دوراً حيوياً في تاريخ هذه الأمة . فعلى جميع فئات عملات الولايات المتحدة يوجد شعار "نحن نضع ثقتنا في الرب" ، وهناك أعداد قليلة من الملحدين الذين يجاهرون بإلحادهم ولكنهم يعملون في مناصب عامة .

وهناك بعض المستوطنون الأوائل هربوا من أوروبا لممارسة طقوس أشد من البروتستانتية والتي تؤكد على فساد الطبيعة البشرية . وهؤلاء المستوطنون هم الذين أسسوا انجلترا الجديدة "New England" ، كما أن أسلوبهم الجاد في الحياة (الرقص من ضمن المتع الأخرى التي حرموها) هو الذي حدد الاتجاه الصارم لهذا الإقليم في هذه البلاد الشابة ، وهو مصدر المصطلح الذي يقول : "البروتستانتي هو حصن الأخلاق" .

لم تكن السماحة الدينية هي دائماً القاعدة ، فإن نفس البروتستانتي المتطهر Puritanical Protestant الذي هرب من الاعتقال في أوروبا ، لم يكن رحيماً تجاه الجماعات

في العصــور التي تلتـه . وقـد ظهـرت المشـاعـر المعـادية للكاثوليك من منتـصف وحتى آخر القـرن التاسع عـشر ، عندما بدأ المهـاجرين من الدول التي يعتنق مـعظم سكانها الكاثوليكية في جنوبي أوروبا في التدفق بأعداد كبيرة إلى أمريكا . وفي أواخر القرن العـشرين بدأت مظاهر العداوة للسامية في الانتشار ، وقد ظهـرت عادة نتيجة لعدم تقبل اليهود في مستويات معينة من المجتمع . ومن الكليشيهات أن اليهـود يتحكمون في البنوك (والتي كـان يتحكم فيـها النموذج الأوروبي المعادي للسامية) ، كما يتحكمون أيضاً في وسائل الإعـلام - وبالتالي دائماً ما يعـود عليهم اللوم إذا حدث أي خطأ في هذه المجـالات. ومن السخرية ، أن أقسى الخطب البليـغة ضد السـامية تأتي دائمـاً من أماكن يوجد فيها أعداد قليلة من اليهود .

إن وعاظ الإنجـيل الذين يصيحـون بنار جهنم ، ولعنة الخطيـئـة ، ويحـثوا جـمـاعـات المصلين على السيـر في مسيرات ضد قوى الشـر ، ليسوا بالشئ الجديد في الحياة الأمريكيـة . إن ما يبـعث على الدهشة عند مـعظم الناس حيال الظهور الحالي للأصوليين المسيحيين (الحق الديني) هو كـيف أصـبح نشاطـهم السيـاسي المناضل والـفعـال يشكل السياسـة العامة ضد الإجـهاض ، وتحديد النسل ،

وتعليم الجنس ، وحقوق الشواذ .

يرى معظم الأمريكيون أن الشعائر الدينية غير التقليدية أكثر رعباً – حيث أنهم قد أعلنوا قدسية العديد من الأشياء في الحياة العامة الأمريكية مثل الاستهلاكية ، والهوية الفردية ، وحتى الحياة السائدة نفسها . وتجنح مثل هذه الجماعات إلى الانسحاب من المجتمع الكبير ، واتخذ البعض حصاراً فكرياً أدى إلى نتائج مأساوية .

براعة اليانكي

يعتقد الأمريكيون أنهم قد اخترعوا كل شيئ ذو قيمة خلال القرن الماضي ، وأن نصف هذه الاختراعات تتسم ببعض المبالغات – وهناك قدر كبير من الشكر الذي يجب تقديمه إلى توماس آلفا إديسون (1931 - 1847) Thomas Alva Edison . فهو صاحب براءة أكثر من 1000 اختراع ، والتي تشمل اللمبة الكهربائية الوهاجة ، الفونوغراف ، التلغراف ، بطاريات الشحن ، والجهاز العاكس للصور المتحركة . إن عقيدته تنحصر في عدم طرح سؤال هل يمكن فعل ذلك ولكن يجب أن يكون السؤال هو كيف يمكن فعله. وهذا هو جوهر براعة اليانكي (سكان أمريكا الشمالية) ونشاطهم وجرأتهم .

(ومما يستحق الذكر أنه بالرغم من أن إديسون فرض

نفسه كـالعبقري الوحيـد الذي يعمل حتى ساعة متـأخرة من الليل لخلق إعجازات علمـية إلا أن هناك عشرات من الأشخاص الموهوبين كانوا يعملون معه .)

إن التلـيفــون ، والـطائرة ، والتكـيـيـف ، والراديو ، والتليفـزيون ، ومصاعـد الركاب ، والإطارات الهـوائية ، وفرامل الهواء ، والآلات الكاتبـة ، والحاسوب ما هي إلا أمثلة إضـافية للاختراعـات الأمريكية والتي كان لهـا تأثير ضخـم ، حتى أنه يسـتحيل التفكيـر في استـمرار العـالم بدونها . حتى أن القاطرة البخـارية ، والسيارة ، والتصوير الآلي الذين اختـرعوا في أمـاكن أخرى يصـعب ملاحظة اختراعها خارج أمريكا - بجانب أن كل هذه الاختراعات قد تم تحسينها وتعديلها داخل الولايات الأمريكية .

إن الإسهامات الأمـريكية تتعدى كثيـراً التكنولوجيا ، فمن الطبـيعي أن تجد شـاباً تقريباً في كـل بلدة في العالـم يرتدي البنطلون الجـينز مـاركـة ليفـايز ، ويرتدي أحـذية جـري أمـريكيـة الصنع ، ويتناول زبدة فـول السـوداني ، والفيـشار (وهي ابتكار أمريكي مـحلي) ، أو بيج ماك أو دجاج كنتاكي ، والاستمـاع إلى موسيقى الروك آند رول أو الجـاز أو مـشـاهدة أفـلام هوليـوود . وقـد أوضـحت إحدى المسـوح في عام 1990 أن أكثـر الماركات المعـروفة

في العالم هي كوكاكـولا ، ديزني ، كوداك ، مرسيدس ، سونـي حيث يوجـد ثلاثة منها صناعـة أمريكيـة . وهناك بعض البلدان التي تشكو من فسـاد هويتها القومية نتـيجة لتأثير الثقافة الأمريكيـة الإمبريالية ، أما الأمريكيون ، من جانبـهم فهم مـتحـيزون إلى حـد ما ، وأحـياناً يشـعرون بالإهانة عندما تقابل صادراتهم الثقافية استقبالاً سيئاً .

رؤية أمريكا للعالم

برغم شـعـور الأمـريكيين بالفـخـر لكـونهم القـوة العظمى في العـالم إلا أن لديهم نزعـة للانعـزالية تجـري بعمق في عروقهم . وهذا لا يعني أنهم يعانون من مرض رهاب الأجانب xenophobic ، إلا أن الأجانب بالنسـبة لهم غرباء .

ونظراً لإيمانهم الشـديد بالتكـنولوجيـا ، إلا أن الدهشـة تعـتريهم إذا انـقطعت الطاقـة أو انقطع الاتصال الـتليفـوني مؤقـتاً . وكـثيراً مـا يسمع الأمـريكيون الذين يسـافرون إلى الخارج وهم يشكون من أنه "لا يوجد شيئ يعمل" ، أو كيف يمكنهم تخيل العيش ببنية تحتية لا يمكن الاعتماد عليها .

لقـد تدخلت الولايات المتـحـدة ، أكثـر من أي دولة أخـرى في الوقت الحـديث ، في حـيـاة وأقدار شـعـوب ودول أخرى بعـيدة تماماً عن شـواطئها . وعندمـا يحدث

ذلك فإن عامة الشعب عادة ما يشعرون بالقلق – لمعرفتهم بأن هذا التدخل سوف يؤدي إلى مقتل جنود أمريكيون ، كما أن الدولة التي يقومون بمساعدتها تشعر بالاستياء من المجهـودات التي تقوم بـها أمريكـا . ويمكن اعتـبار الأمم المتحدة جهاز "أفضل من لا شيئ" ولكنها غير فعالة ، كما أن معـظم الأمريكيين يشـعرون أن عليـهم دائماً التـدخل لوضع الأمور في نصابها بعـد فشل الأمم المتحدة . (يرى الأمريكيون ذوي النظرة القومية الصارمة أن الأمم المتحدة منظمة حكومية لعالم واحد ينحني لإرادة العالم ، ولذلك فهي تُعد تهديداً للسيادة الأمريكية .



4 أنماط ثقافية

النظرة المادية

لا يهتم الأمريكيون إلا بجمع المال وكل ما يمكن شرائه .

نعم ، إنها ثقافة المستهلك . إن الكيف أو الكم لما يمتلكه الفرد يعد دائماً مؤشراً للنجاح الكلي للفرد . "عيش الحياة الهانئة" يعني القدرة على الوصول إلى العديد من السلع والخدمات التي يحتفظ بها من أجل الطبقات المتميزة في العديد من الثقافات الأخرى ، ولكنه في حقيقة الأمر ، فإن الأمريكيين بين أكثر الشعوب حباً في الإحسان والبر وتقديم المساعدة داخل دولتهم أو خارجها . ومن الناحية التاريخية فقد دعموا نظاماً واسعاً للتأمين الاجتماعي والذي صمم من أجل توفير المكاسب والفرص للذين يعانون اقتصادياً .

مزعجون وعدوانيون

إن الأمريكيين مزعجون ويتسمون بالفظاظة وعدم الإحساس .

من المؤكد أن هناك أمريكيين يلائمهم هذه الصفات ، ولكن هذا النوع من السلوك من النادر أن يجد تشجيعاً أو يمكن تحمله لفترة طويلة . ولكن العدوانية في مجال العمل دائماً ما تعد صفة ضرورية ، إن لم تكن من الفضائل .

وقد تختلف الآراء ، اعتماداً على مرجعية كل فرد . ولكن بالمقارنة بالبريطانيين ، أو الآسيويين ، فإن الأمريكيين يتسمون بالنشاط والحيوية والمرح .

البساطة والسذاجة

إن الأمريكيين لا يفهمون حقاً كيف يسير العالم.

إن شعور الأمريكيين بالتفاؤل وبإمكانات لا حدود لها قد تولد خلال القرن التاسع عشر ، حيث كان من السهل الحصول على ثروات شخصية ضخمة وفرص كثيرة من أجل التقدم في المدن الصناعية التي تنتشر سريعاً. كما أن وجود موارد طبيعية هائلة في الولايات المتحدة ، كما لم يفلح أحد في غزوها قد أسهم كثيراً في تكوين الرأي العام الأمريكي .

ويمكن تفسير هذا السلوك بأنه سلوك ساذج أو سلوك طفولي عند مقارنته بسلوك الآخرين الذين يؤمنون

بالقضاء والقدر في الدول والثقافات القديمة . ولكن هذا السلوك هو الذي دفع الأمريكيون إلى تجربة أشياء قد يعتبرها الآخرون أشياء وهمية لا أمل فيها .

ضيق الأفق وعدم الاطلاع

إن الأمريكيين منغمسون في التفكير في ذاتهم إلى حد خطير .

وهذه حقيقة واضحة ولكنها لا تثير الإعجاب ، ولكنها مفهومة . دائماً ما ينظر الأمريكيون إلى الأحداث العالمية وكأنهم يشاهدون برنامجاً رياضياً . فإن باقي هذا العالم يعيش في مشاحنات وغريب وبعيد عنهم . إن ما يحدث خارج حدود الولايات المتحدة لا يسترعي انتباههم كثيراً إلا إذا كان هناك أمريكيون أو مكاسب أمريكية .

بالرغم من فخر الأمريكيين بموقف بلادهم الدولي ، إلا أن معظم الأمريكيين لديهم فكرة ضعيفة عن دور بلادهم في الشئون العالمية . فعند الاستيلاء على سفارة الولايات المتحدة في طهران عام 1979 ، على سبيل المثال، كان معظم الأمريكيون مندهشون لمعرفة (أ) أن المخابرات الأمريكية قد ناصرت انقلاباً منذ 20 عاماً لإعادة شاه إيران للسلطة . (ب) أن الإيرانيين كانوا في شدة الغضب من هذا الموقف .

السطحية وعدم الإخلاص

يتظاهر الأمريكيون فقط بالصداقة ، وهم يبتعدون عن العلاقات الحميمة والالتزام .

يسرع الأمـريكيون فـي تقديم درجة مـن الإخلاص ، ومودة ظاهرة ، قد تأخذ وقتاً طويلاً لتقديمها في الكثير من الثقافـات . إن الانفتاح الوقتي لـلأمريكيين قد يثيـر حيرة الأجانب . ويجب ألا يؤخذ في الاعتبار أن ذلك معناه أن الأمـريكيين لا يستطيـعون إقـامة عـلاقة صـداقة وطيـدة ودائمة . فـهي علاقات ليس من السـهل إقامتهـا حتى في أنحاء أخرى من العالم .

نظراً للتحركات السريعة للمواطنين (يتحرك العديد من موطنهم بمتـوسط مرة كل خمـسة أعوام) ، فقـد أصبح من الضـروري قـطع العـلاقـات مـع الأسـرة ، والكنيـسـة ، والمجتمع، والنوادي .. الخ . وقـد فسر ذلك بالخطأ على أنه عدم إخلاص أو عدم وفاء أو عدم القدرة على الالتزام .

ضد التفكير والتأمل

يبـدو أن الأمريكيين فـخورين بـبعـدهـم عن التكلف والتعقيد عموماً .

إن الذكاء له قـيمة فـقط إذا كان يطبق عـملياً . وهناك مثل أمـريكي يقول : "إذا كنـت شديد الذكاء ، فلـماذا لم تصـبح غنيـاً حتى الآن؟" إن عـرض الكثـير من المعـارف

والثقافة (أو كم كبير من المفردات) يمكن أن ينظر إليه على أنه نوع من التكبر والغرور . إن الذين ينفقون حياتهم في البحث عن المعرفة والثقافة ينظر إليهم أحياناً بارتياب وعادة ما ينظر إليهم بسخرية (في التليفزيون وأي مكان آخر) ، وكأنهم عاجزين أو ينتمون إلى الصفوة، ويتم رسمهم كاريكاتيرياً كجبناء أو ضعفاء جسدياً .

إنه من المحزن ولكنه جدير بالذكر أنه بالرغم من أن الولايات المتحدة تعد أكثر الدول تقدماً في مستويات المعيشة ، إلا أنها الدولة رقم 4 في عدد السكان الذين يعرفون القراءة والكتابة وذلك ضمن قائمة الدول التابعة للأمم المتحدة والتي يبلغ عددها 164 دولة .

وبينما زاد الاهتمام بالفنون بصورة ملحوظة خلال الانتعاش الاقتصادي في الثمانينيات من القرن العشرين (مع زيادة عدد الأفراد الذين يمكنهم اقتناؤها ، أو استخدامها كبند من التخفيضات الضريبية) إلا أن غالبية كبيرة من الأمريكيين ينظرون إلى الفن كنوع من التزيين ، كما أن الفن الحديث (إلا إذا كان شديد التأثير) فإنه يثير الحيرة أو ينظر إليه على أنه مجرد خدعة . ومن المثير حقاً القول بأن هذا الشئ "عملاً فنياً" يعد إطراءً شديداً حتى إذا كان هذا الشئ مجرد سيارة ، أو قطعة أثاث أو مبنى أو حتى اتفاقية عمل ، ولكن ذلك لا يقال عن العمل

الفني الحقيقي .

العنـف

إن الأمريكـيين رعاة بقر يحـملون السلاح ويطـلقون الرصاص أولاً ثم يطرحون أسئلتهم فيما بعد .

بالرغم مـن أن هناك العـديـد من الأمـريكيـين يملكون أسلحـة وليسـت مجـرد بنادق صـيد ، إلا أن هناك أعـداداً كبـيرة أخرى لا تملك أية أسلحـة . ولكن إطلاق الرصاص العـشوائي وحـوادث العنف من المراهقين واسـتـخدامـهم للأسلحة النارية يبدو أنه في ازدياد مستمر . ويرجع السبب في ذلك تأثيـر أفـلام هوليـوود والبـرامج التليـفـزيونيـة (وكلاهمـا يعتمـد على العنف كنوع من الحبكة الدرامـية) وعـدم الاستـقـرار الاقتـصـادي ، والإعلانات ، وصناعـة وسائـل الاتصال (والتي جـعلت الناس يدركون مـا يمتلكه الآخرون ولكن هم لا يمتلكونه) . ولجمعـية البنادق القومية The National Rifle Association لديها ثقل سيـاسي كبير واستطـاعت أن تقف أمام أية قـوانين خاصة بالسـلاح على مدى الثلاثين عاماً الماضية . إن الحق في امتلاك سلاح ناري طبقـاً للدستور مازال قـضية تستـحق الجدال ، وأن أي نوع من التسوية يبدو أنه من الصعب حدوثه على المدى القصير



5 الاختلافات الإقليميــة

إن السلوك ، والصناعات ، واللهجات ، وأنواع الطعام في الأقاليم المختلفة من أمريكا قد تم تشكيلها طبقاً لزمن ونوع المستوطنين ، وبما يتناسب أيضاً مع المناخ وجغرافية المكان . وكل مجتمع ، أو مدينة، أو ولاية، أو إقليم ، تعتقد أنها الأفضل وأن لديها نوع أفضل من الآخرين . وهناك اعتزاز كبير بالمكان ، ومعظم الناس يحبون المكان الذي يعيشون فيه . وبالرغم من التنوع الشديد إلا أنه يمكن تقسيم الولايات المتحدة إلى خمسة أقاليم :

الشمال الشرقي

يشمل هذا الجزء الولايات التي تطل على ساحل الأطلنطي ، من الحدود الكندية جنوباً حتى واشنطن العاصمة ثم تمتد غرباً لتشمل ولاية بنسلفانيا . وتعد مدينة نيويورك والمناطق المحيطة بها معقل معظم المكاتب

الرئيسية للشركات المالية في الولايات المتحدة .

يتميز سكان نيوانجلاند (كونكتيكت ، مساشوستس ، فيرمونت ، نيوهامبشاير ، رود أيلاند ، مين) بالأسلوب الجاد والمثابرة في العمل وقلة الكلام .

وكانت مدن نيو انجلاند الساحلية ، في القرن التاسع عشر معقل موانى صناعة الحيتان المزدهرة . ومازالت الأعمال التي تقوم على السعي في البحار جزء هام من الاقتصاد المحلي . أما مدينة بوسطن فهي المدينة التي توجد بها جامعة هارفارد ومعهد مساشوستس للتكنولوجيا MIT ، وهما موطنا للأنشطة الفكرية والسياسية والتقاليد العريقة ، ومملكة الصفوة .

تتضمن ولايات وسط الأطلنطي ولايات نيويورك ، ونيو جيرسي، وبنسلفانيا ، وديلاوير . ومن السمات التي تدعو للدهشة لهذا الإقليم بأكمله الكم الهائل من المناطق الريفية والتي يقطنها أعداد قليلة من السكان . إن الكثافة السكانية لمدينة نيويورك تفرض عليها شخصية خاصة تموج بالنشاط والحيوية والقليل من عناصر التهديد والخوف . ومن السمات الأساسية لسكان نيويورك الانعزالية والوحدة . مع إحساس طاغ بقيمة الوقت . فهم جميعاً في عجلة من أمرهم وأنت مجرد شخص تعترض

طريقهم . ومن بين الثلاثة عشر مستعمرة أساسية كانت نيويورك أقل الولايات تحمساً لقطع العلاقات مع بريطانيا العظمى (لتأثيره السيئ على التجارة والأعمال) وهي دائماً أول الولايات التي تنتقد أساليب الخداع التي تتبعها واشنطن العاصمة (لنفس الأسباب) .

وبالرغم من أن فيلادلفيا هي أقرب المدن لنيويورك إلا أنها تشبه أكثر مدينة بوسطن في المظهر والسمات . وكان لهذه المدينة دور كبير في تاريخ الثورة الأمريكية (ويعود معظم الطرز المعمارية فيها إلى أواخر القرن الثامن عشر).

الجنـــوب

وهو يمتد من الساحل الشرقي وحتى نهر المسيسبي ، ويشمل الجنوب مبدئياً الولايات التي انضمت إلى الاتحاد الكونفدرالي قصير الأمد (فقد انسحبوا من الولايات الأمريكية إبان الحرب الأصلية) والذي يضم ولاية فرجينيا ، وكارولينا الشمالية والجنوبية ، وجورجيا ، وتنيسي ، وفلوريدا ، وألاباما ، والمسيسبي ، واركنسو ، ولويزيانا ، وتكساس - بالإضافة إلى ميريلاند ، وكنتاكي، وفرجينيا الغربية . وفي الجنوب توجد آثار ومخلفات الحرب الأهلية في كل مكان ، والتي تعتبر رموز لهدف نبيل لم يكتب له النجاح . ومازال اقتصاد

المزارع الكبيرة والمجتمع الشبه أرستقراطي الذي دمرهما هذا الصراع مصدراً كبيراً من الإلهام والحنين للماضي .

يمثل الجنوب مسقط رأس لبعض الكتاب الأمريكيين العظام مثل ويليام فوكنر ، وترومان كابوت ، وكارسون ماك كلارز ، وايدورا ويلتي ، وتنيسي ويليامز ، ومارك توين . وقد انتقل العديد من المشروعات التجارية والمصانع إلى هذه الولايات الزراعية القديمة بحثاً عن تكاليف أقل وعمالة لا تخضع للنقابات .

تُعد ولاية نيو اورلينز مزيج فريد من الفرنسيين — الأكاديين ، والكاريبيين وأهالي تكساس ومواطني أمريكا الجنوبية والتي تظهر سماتهم في أكلاتهم الحارة ، وموسيقى الجاز العنيفة ، وأسلوب الحياة الراقص للبحر الكاريبي ، ورغبة عامة في حياة مملوءة بالمرح والنشاط .

والحياة في فلوريدا تشبه كثيراً العيش في الولايات الجنوبية ، ولكن اقتصادها الذي يعتمد على زراعة الموالح ووسائل الترفيه (مثل ديزني لاند) يشبه كثيراً الحياة في كاليفورنيا . ومعظم سكانها من أصحاب المعاشات الذين قدموا من الولايات الشمالية . أما أسلوب ميامي في المعاملات المالية والمشروعات التجارية ، فإنه يخضع لتأثير وجود عدد كبير من الكوبيين يسيطر على المجتمع اللاتيني .

الغرب الأوسط

وهو يعرف بأرض الوسط Heartland ، وهي مساحة شاسعة تمتد من الحدود الكندية وحتى ولاية تكساس ، ومن بنسلفانيا وحتى ولايات جبال روكي . ومن الناحية التاريخية ، فهو يعد إقليماً زراعياً ، ويجسد بشدة الروابط الأسرية ، والعمل الشاق والاعتماد على الذات – وهي القيم التي يعتقد أنها أفضل سمات الشخصية الأمريكية .

وقد انضم القطاع الجنوبي إلى رست بيلت Rust Belt نتيجة لانحسار الصناعة الثقيلة . وقد شهدت المدن في هذا الإقليم موجات كبيرة من المهاجرين ، من الخارج ومن أماكن أخرى من الأمريكيين الإفريقيين من الجنوب الريفي ، والذين نزحوا بأعداد كبيرة بحثاً عن العمل في مجال الصناعة .

الغرب

يمتد الغرب من جبال روكي وحتى المحيط الباسيفيكي، ومن كندا وحتى المكسيك . ومازال يعكس هذا القطاع الكبير من الأمة روح الجبهة التي كانت تسود هذا المكان في الماضي . ولم يعد هناك رعاة بقر أو هنود حمر يمتطون الجياد ، ولكن أساطيرهم التي تظهر الحياة الفردية القاسية والاعتماد على الذات مازالت سارية حتى

الآن . ومازالت بعض الصفقات تتم بمجرد مصافحة اليدين (على الأقل حتى كتابة العقود) .

تعكس ولاية كاليفورنيا عناصر الساحلين الشرقي والغربي . فالأنشطة التجارية في هذه الولاية تنافس الشرق، ومدنها الساحلية تعد بوابات ساحل الباسيفيك. وهي أكبر الولايات من ناحية التعداد السكاني، وإجمالي إنتاجها القومي يعادل ثماني أكبر اقتصاديات في العالم ، وهي أيضاً موطن وادي سيليكون Silicon Valley ومدينة هوليوود .

تتميز مدينة سان فرانسيسكو بأنها مدينة عالمية تضم العديد من الجنسيات في قالب طبيعي مثير للدهشة . و"الحياة الجيدة" على رأس الأولويات في سان فرانسيسكو . أما مدينة لوس أنجيليس فتمتد على مساحة 4,070 ميل مربع وتغمرها مناطق تجارية ، ويوجد بها معظم المكاتب الرئيسية لاستوديوهات السينما والتليفزيون ، وشركات الأسطوانات . ويظهر فيها بوضوح الطابع اللاتيني الأمريكي (وخاصة في الأكل وأسماء الأماكن) . وقد بدأت مدينة سياتل كمدينة لقطع الأخشاب ثم تحولت أخيراً إلى مدينة تضم المكاتب الرئيسية لشركة بوينج لصناعة الطائرات ، والشركة العملاقة لصناعة برامج الكمبيوتر شركة مايكروسوفت

. Microsoft

ومن المعـروف أن ولايات جـبـال روكي (مـونتـانا ، وأيداهو ، ووايومـنج ، وكـولورادو ، ويـوتاه، وأريزونا ، ونيو مكسيكو) هـي موطن مزارع تربية الماشيـة والتعدين وصناعة ضخمة في مجال السياحة (التزحلق على الجليد في الشـتــاء ، والتنزه سـيـراً على الأقـدام ، والصـيـد ، وركوب القوارب الصغيرة في النهر في فصل الصيف) .

المناطق الحدودية

تحولت ألاسكا ، التي تعد آخر الحدود الأمريكية ، في الآونة الأخيرة فـقط إلى مركز للتجـارة والأعمال . وهي تبدو في مظهرها الرائد أكثر تغـرباً من الغرب نفسه . أما هاواي فهي تشبه شرق آسيا (وبـخاصة اليابان) ، ويعتمد اقتـصادها إلى حـد كبـير على السـياحـة ، بالرغم من أن صناعـة الأناناس والسكر مازالت من الصنـاعات الهـامة في هذه الولاية .



6 الحكومة والمعاملات التجارية

تحالف لا يستهان به

من الصعب ألا يتفق أحد مع بيان كالفين كوليدج (رئيس الولايات المتحدة في العشرينيات من القرن العشرين) الذي قال فيه : "إن الأعمال التجارية في أمريكا هي أعمال تجارية جادة" . ولكن على خلاف معظم الديمقراطيات الصناعية الأخرى فإن الولايات المتحدة تفتقر إلى تحالف قوي رسمي بين الحكومة ومجال الأعمال . ولكنها تتمتع بوجود تحالف قوي غير رسمي .

يستطيع مجتمع الأعمال أن يفرض سطوته على سياسة الحكومة ، ولكنه يفضل دائماً البعد عن البيروقراطية السياسية . وهذا التقليد وضع الولايات المتحدة في موقف تنافس ضعيف عند التعامل مع دول تعمل سوياً في مجتمع الأعمال لفتح مجالات وفرص

جديدة ومنتجات وخدمات .

ولكن خلال السنوات الأخيرة الماضية كان هناك عدم رضا مستمر عن مستوى اللوائح والقوانين الحكومية السارية . وفي نفس الوقت ، ظل الاهتمام بالحصول على دعم مالي حكومي قوي في مجالات عديدة (وخاصة بعد تخفيض هذا الدعم) .

وقد علت الشكاوي من قبل رجال الأعمال والصناعات الذين أصبحوا بؤرة اهتمام التحقيقات الحكومية أو الذين تأثروا بالقوانين الجديدة ، حتى أصبحت ملء السمع والبصر . قائلين أن تدخل الحكومة سوف يقضي عليهم ، وأن فرص العمل قد اختفت . ولا يرغب أي رجل سياسة في أن يكون سبباً في مشكلة البطالة ، وخاصة في منطقة انتخابه ، وإذا تعرض لمثل هذا الاتهام فقد لا يصعب إعادة انتخابه فقط ولكن قد يصبح أمراً مستحيلاً . وقد يكون للولاية والسياسات المحلية تأثيراً مباشراً أقوى على المشروعات الخارجية من السياسات القومية . وقد يكون المسئولون المحليون أكثر استعداداً لدعوة رجال الأعمال الأجانب ، وتأجيل النظر في الأتعاب والضرائب ، أو حتى تعليق أو تغيير بعض الإجراءات للحصول على مكاسب للاقتصاد المحلي .

أخلاقيات التشريعات والقوانين

تحاول التشريعات أن ترى عن بعد أن الحياة الخاصة في الدولة تختلف من ولاية إلى أخرى . ففي بعض الولايات ، يعد الشذوذ الجنسي غير قانوني ولكن ألعاب القمار بشكل أو آخر مسموح بها . ولدى بعض الولايات "قوانين صارمة" blue laws تمنع بيع الأدوات ، والملابس ، والكحوليات في أيام الأحد باعتباره طبقاً للتقاليد "يوم للراحة" . أما الخطيئة الثانية والثالثة فهي وسائل الترفيه الغير مناسبة .

ولكن عموماً ، تبنت الحكومة أسلوب عدم التدخل الذي قدم خدمة جليلة . وربما الاستثناء الأعظم لهذا القانون كان "التحريم" prohibition ، والذي أثبت أنه كارثة . وفيما بين عام 1919 وعام 1933 كان تقطير وبيع المشروبات الكحولية أمراً ممنوعاً ، من أجل إنقاذ الأمة من "شرور شرب الخمر" . وبالتالي أفلست مصانع الجعة والنبيذ والخمور عامة وحلت محلها المشروبات الخفيفة . وكان يتم تحويل هذه المشروبات الجديدة بطرق غير شرعية ، عن طريق طبقة إجرامية جديدة تستورد أو تصنع وتوزع مشروبها الكحولي الخاص ؛ وقد أصبح عدد كبير من أعضائها بمثابة أبطال شعبيين وكونوا ثروات طائلة من

هذه العمليـة (أنظر فصل 14) . وبدأ الكثير من المواطنين في تقطير مـشروباتهم الخـاصة بما في ذلك ما يـطلق عليه جين البـانيـو bathtub gin ، ومـون شـاين moonshine وهو نوع من الويسكي يصنع من الذرة الخام .

واشنطن العاصمة ضد هوليوود

إن هوليــوود هي الهــدف الدائم لغـضـب واشنطن العاصـمة . ففي العـشرينيات مـن القرن العشـرين عندما كـانت تُـتهم السـينمـا بأنهـا تشجع عـلى الفسـاد وعـدم الأخـلاق أنشـأت الحكومـة لجنة هايز Hayes Commission ، وهي منظمـة قوية للرقـابة والتي أنفقت عـشرات السنين لحـماية الجمـاهير من مـشاهد الخـلاعة والجنس . وقد أصـبح نظام تقـسيم درجـات الأفلام حالـياً طبقـاً لما يلي: "G" Guidance مشاهدة الفيلم مع الرقابة والتوجيه، "PC" Parent Guidance مـراقبـة الوالدين ، "Rx" غيـر مسـموح برؤيتـه لصغـار السن من القـصر ، وذلك طبـقاً لأسطورة لجنة هايز .

إن شكاوي الحكـومـة من الإعـلام استـمــرت في التصـاعد بشكل مـنظم . وهوليوود من جـانبهـا ، تصور دائماً رجـال السياسة كـأشخاص مغـرورين ، ومنافقين ، ويوصمون بالحقارة والضعة .

ولكن مازالت شبكة الإنترنت الفوضوية أكثر الأهداف للفحص والتدقيق . وقد شجبت الهيئات السياسية قدراتها كمنتدى للبذاءة ووسائل الإعلام التي تقوم على العري والرذيلة pornography ، ولكن قوانين المحاكم الحالية قد أوقفت أي تدخل فيدرالي جاد - حتى الآن .

القومية والقومية المتعددة

إن انتشار الشركات المتعددة القوميات ذات القاعدة الأمريكية قد أدى إلى ظهور بعض النتائج غير المرئية . وقد أطلق الكوميدي جاي لينو Jay Leno نكاته قائلاً : "هل شراء سيارة أمريكية يعني ضرورة شراء سيارة هوندا مصنوعة في أوهايو ، أو سيارة فورد مصنوعة في المكسيك؟" إن الشعور العام يفضل ما يمكن أن يطلق عليه "قومية المستهلك" consumer nationalism وبالرغم من أن هذه الملحوظة ليست مجرد سخرية عادية، إلا أنها مثل مقالة في الإيمان حول ثقافة المستهلك ، حيث يكون للناس الحق في شراء أي شيئ يريدونه - بغض النظر عن الصانع - بأفضل سعر . فالشركات الأمريكية ذات النظرة العالمية دائماً ما تحرك مشاعر الوطنية المغالى فيها عن طريق شعار "اشتري الأمريكي" عندما تكون المبيعات الأمريكية قد بدأت في الركود أمام منافستها الأوروبية . ويشعر الأمريكيون بالقلق والقليل من الخوف عند رؤيتهم لشبح خسارة الدولة لسيطرتها الصناعية .



7 محيط العمل

المنافسة الزائدة - انحسار الولاء

إن مجال العمل في أمريكا غالباً ما يكون نتاج لتوجيه تفكير واحد . فالتركيز دائماً على الوقت ، والمال ، وما الذي يمكن تحقيقه بميزانية وجدول زمني معينان . وهذا يعني اتخاذ قرارات سريعة ، والنضال من أجل تنفيذ سريع ، والحصول على توقعات النجاح في أقرب وقت ممكن . وهذا الأسلوب يصطدم بالثقافات الأكثر تأنية في اتخاذ القرارات (وقد يشترك الكثيرون في النقاش) والأقل تهوراً .

عادة ما يحل التنافس محل الروابط الشخصية والولاء والإخلاص ، وهو أمر ليس بغريب ، عند الوضع في الاعتبار تاريخ الهجرة لهذه البلد . إن الأمريكيين أكثر استعداداً من معظم الجنسيات للاستيطان في أماكن بعيدة

عن أسرهم وأصدقائهم من أجل تحسين وضعهم المهني . ومازال حتى وقت قريب ، من الطبيعي أن يقضي رجل حياته للعمل في شركة واحدة ، والحصول فقط عند بلوغه سن المعاش مكافأة تنحصر في ساعة ذهبية عيار 14 قيراط ، هذا إذا كانت وظيفة تضمن له مثل هذه المكافأة . ولكن مع حلول عملية تخفيض العمالة وفصل أعداد كبيرة من العمال لتخفيض الحجم والتكاليف ، أصبحت الشركات التي تسعى لصيد العمالة المتفوقة (تشغيل أعداد من الموظفين للبحث وإغراء المديرين النشطين في الشركات الأخرى) وشراء العمال بعقود طويلة لضمان إخلاصهم . ولكن هذه الظاهرة أصبحت أكثر من أي وقت مضى مجرد تاريخ مضى .

أسباب غير شخصية

عادة ما يتم الحكم على زملاء العمل بناء على قدرتهم على "تنفيذ مهام العمل" . فالكفاءة ، والموارد المالية ، وسجله العملي ، وعلاقاته في العمل ، تُعد أكثر أهمية من المشاركة في التاريخ والاهتمامات ، والعلاقات الشخصية ، وحتى الشخصية – ولكن في حدود معينة . فعادة ما يعمل الأمريكيون مع أشخاص لا يكنون لهم أي حب . وتعبير "لا يوجد سبب شخصي على

الإطلاق، والمسألة مجرد عمل فقط" تعكس هذا السلوك (بالرغم من أنه كثيراً ما نسمع عن أحد رجال الأعمال الذي وقف في طريق رجل أعمال آخر بسبب الحصول على مكسب) .

ويؤمن الكثير من الأمريكيين أن الاعتبارات الشخصية يمكن أن تعقد علاقات العمل . ولكن مازالوا يدركون أن السلوك الرقيق يمكن أن يسهل من إنجاز اتفاقيات العمل . وهذا لا يعني أن السلوك بين الزملاء يتسم بعدم الإخلاص . فالأمريكيون ، عموماً ، يرغبون في حب الآخرين لهم . ولكن الوفاق مع شخص آخر أثناء عقد إحدى الصفقات لا يعني بداية عقد صداقة بينهما .

فالاستفادة من المعلومات ، والحل الخلاق للمشكلات، والتعاون بين المناصب المختلفة (وعلى العكس ، المنافسة العنيفة أيضاً) تقابل بالتشجيع في الكثير من مجالات العمل ، بالرغم من أن الرؤساء هم عادة صناع القرار . وهناك بعض الشركات قد تتبنى فصول للتدريب الجاد (يضاف إليها تدريبات القيام بالأدوار وإعادة تشغيل شرائط الفيديو) وهي مصممة للحصول على مديرين تنفيذيين من ثقافات تقوم على عدم المواجهة ، ودفعهم للعمل بالسرعة المطلوبة .

العمل كرمز للمكانة الاجتماعية

إن اختـيارك العمل قبل أي شـيئ وقبل أية اعتـبارات شخصية هي تراث "أخلاقيات العمل عند البروتستانت"، كما أن العمل الموفق والحياة الشخـصية هما دائماً مصدر التوتر والجدل . وبالرغم من أن الكثـيرين من الأمريكيين يؤمنون بأنه بمجرد الانتهاء من العمل ، فإن الوقت يصبح ملكهم . ولكن تبـقى القـاعدة التي تقـول : "العمل قـبل المتعـة" . وأحياناً كان يشـار إلى هذه القاعدة بأنهـا "وفاة وقت الفـــراغ الأمـــريكي" . إن مـــصطلح workaholic والذي يعني إدمـان العمل قـد أخذ من كلمـة Alcoholic أي مدمن الخمر .

وخـلال الاضطرابات الاجتـماعـية التي حـدثت في الستـينيات من القرن العـشرين رفض الشبـاب الأمريكي بجـانب رفضـهم أشيـاء أخـرى كثـيرة ، الفكر الخـاص بأخلاق العمل عند البروتسـتانت . فالعمل الذي لا يشبع رغبات الفرد شخصياً يعد شـيئاً محرماً ؛ فالعمل الكادح لمجرد الحـصول على المال يُعد نـوعاً من الخيـانة . وعندما بلغ الأطفال الذين ولدوا مع الانفجار السكاني الذي تلى الحرب العـالمية الثـانية ، رجع بندول السـاعة إلى الوراء ، وأصبـحت الوظيفـة ذات المرتب العالي هي أهـم شيئ .

وعاد المال مرة أخرى ليوازي المكانة الاجتماعية ، وازدهر الاقتصاد . وخلال الثمانينيات من القرن العشرين، ظهرت طبقة التنفيذيين ذوي المناصب العلمية وخاصة الذين يعملون في مجال العقارات والسمسرة والمشروعات التجارية والأعمال المالية ، وأصبحوا من نجوم المجتمع ، يمجدون ويحاكون ، ويكتب عن حياتهم الشخصية والعملية ، وأصبحوا موضع حسد الجميع .

وعند ظهور جيل X (Generation X) ، (وهم الذين ولدوا بعد عام 1965) ودخولهم إلى قوى العمل ، قاموا بنفس الشيئ مع قليل من التوقعات والآمال ، بعد حالة الركود التي سادت سوق العمل . ولكن بعد مرور السنين ونمو هذا الجيل ليلعب ألعاب الكمبيوتر ، كانوا أفضل إعداداً مما سبقوهم في أماكن العمل الجديدة التي أصبحت تستخدم الكمبيوتر في كل أعمالها . وأصبح الكثير من الشباب الذي يبلغ العشرين من عمره أو أكثر مسئولاً عن تطوير أحدث نظم البرامج الجديدة . وهم عادة يعملون لساعات طويلة ، بما في ذلك أثناء الليل والإجازات الأسبوعية والإجازات الرسمية بحثاً عن الثراء ، والمركز .... وهذا هو الحلم الأمريكي .

لا شيئ ينجح مثل النجاح نفسه

إن تضامن الجهود مع إيمان الأمريكيين العميق بقدرتهم على تحسين أي ناحية من نواحي حياتهم ، حتى أنه من الصعب أن تجد أمريكياً عاملاً لا يعتقد أن في استطاعته أن يصبح أكثر كفاءة وبالتالي أكثر ثراءً. (وهناك عقيدة شائعة تقول "لا تعمل بجهد زائد ولكن اعمل بذكاء أكثر".) وهناك كتب مثل "الفوز بالإكراه Winning through Intimidation ، و"عادات سبع لأكثر الأشخاص نجاحاً" Seven Habits of Highly Success-ful People"، من أكثر الكتب رواجاً على الدوام بجانب كتب البرامج الغذائية ، وكتب الطبخ ، وكتب الروائي جون جريشام John Grisham . وعادة ما يقوم الأشخاص الذين حققوا نجاحات هائلة (في تحقيق الثروة مثلاً) بالتباهي بذلك في مذكرات تعظم من ذاتهم وتفشي أسرار كيف حققوا مثل هذا النجاح .

لقد استطاعوا تحقيق ذلك . والدليل الضمني هو أنك أيضاً تستطيع أن تحذو حذوهم . فكونهم قد بدأوا بدايات متواضعة (وكلما كانت البداية متواضعة كلما كان ذلك أفضل) ووصلوا إلى أعلى المستويات في مجال العمل (أو ، في بعض الحالات ، في محيط المجتمع)

يؤكد على الرأي الذي يقول "أن كـل شخص يستطيع أن يفعل المثل" في أمريكا .

ولكل عمل تجاري أو مشروع أو صناعة له مستشارون مستـقلون أو "خبراء أكفـاء" تخصصوا في دراسـة تحويل هذه المنشآت إلى أماكن أكثـر ربحاً . إن العوامل الداخلية لإحداث النتائج المرجوة لمنشأة ناجـحة يمكن تسويقها إلى منشـأة أخرى. وقـد ظهـرت في أواخـر الثمـانينيـات من القرن العـشرين تقليد جـديد لدراسة ومحـاكاة الأسلوب الياباني في إقامة المشرعات ، أسـاساً بسبب النجاح الباهر الذي حقـقه اليـابان في تصنيع وتسـويق منتجـات كانت تحـتكرها الولايات المتـحدة لسنين طويلة . وقـد عقـدت شركة ديزني ذات السـمعة الهائلة في الكفـاءة والربحية ، عـقدت منـاظرات وشرائط للـتدريب تشـرح فلسـفـتهـا ومنهجها (بالرغم عدم ذكرهم ليورو ديزني) .

نظـرة عامـة

إن جو العمل في الولايات المتـحدة ، بالمقارنة ببعض الثقافات الأخرى ، تشوبه نسبيـاً العلاقات الغير رسمية . فعادة ما يحتـفظ العاملون بصور أزواجهم أو زوجاتهم ، أو أصدقائهم المقربين أو أطفالهم أو حتى حيواناتهم على مكاتبهم . وقد يناقشون شـئونهم الخاصة مع زملائهم أو

يقوموا بزيارات اجتماعية معهم في أوقات فراغهم . وقد يستعرض كبار المسئولين صداقاتهم الحميمة مع الموظفين الصغار ، وبالرغم من مكانتهم ، فهم يستمتعون بكونهم "فرد ضمن باقي الفريق" . فإذا صادفت مثلاً هذا العرض المجاني "للمساواتية" فستكتسب معرفة هامة داخل ثقافة الشركة والأفراد الذين يتعاملون معها .

وهناك تركيز أقل على استعراض السلطة مع زيادة التركيز على التعامل مباشرة مع كل من لديه خبرة هامة ومطلوبة . فالعامل الفني الصغير ذو المعرفة المناسبة قد ينضم إلى اجتماع يحضره مدير تنفيذي أجنبي . وقد يكون أقوى شخص في إحدى الصناعات (مثل الصناعات في مجال الترفيه ، والدعاية ، ووسائل الإعلام) هو أقل الأشخاص عناية في ملبسه .

إن البعد عن الرسمية هو وسيلة لاختراق المعوقات التي تقف في طريق البحث عن النتائج ، وفي تسهيل أسلوب العمل ، وفي تهدئة مشاعر العاملين . ومن النادر، إن لم يكن من المستحيل ، أن يستخدم هذا الأسلوب كخدعة لإثارة دهشة الزائرين . وقد يشمل هذا الأسلوب البدء بدون مقدمة لاستخدام الاسم الأول بين الأطراف المتفاوضة أو الاستغناء عن إقامة إجراءات

رسمية ، والتي يمكن أن تربك الغرباء (إن لم يشعرو في بعض الأحيان بالإهانة) .

هل الكوب نصف مملوء أم نصف فارغ؟

نظراً لأن الأمريكيين يعتقدون في قدرة الفرد على التحكم في قدره ، فقد اتبعوا أسلوباً نشطاً في حل المشكلات . فالعمل الشاق + اتباع القواعد والتعليمات = النجاح . وقد يظهرهم هذا الأسلوب بمظهر السذج (ولا يتعاطفون مع الفاشلين) . ولكن ، تفاؤل الأمريكيون قد واجه بعض التعديلات في السنوات الأخيرة مع إعادة البناء الاقتصادي في معظم قطاعات الأعمال في الولايات المتحدة . ولأول مرة ، شعر كل الأمريكيين على اختلاف مستوياتهم بالغموض تجاه المستقبل . ويتزايد شعور واقتناع الشباب بعدم قدرتهم على أن يباروا مستويات معيشة ذويهم ، مع مشاعر أدنى بالقدرة على التفوق. (بالرغم من أن تحقيق حياة أفضل عن عيشة الأبوين كانت فكرة يعتنقها الأمريكيون كتطور ثقافي طبيعي منذ مطلع هذا القرن) . كما أصبح العمال الأكبر سناً والذين استبعدوا من أعمالهم غير متأكدين من قدرتهم على الحفاظ على ما يملكونه حالياً . هذا التفاؤل المحبط أدى إلى قلق وحذر على مستوى الأمة .

يجب أن يكون لـدى الأجـانب حـساسـيـة وإدراك لاهتـمام الأمـريكيين بالوظائف والأعـمال والصناعـات التي تتـحرك تجـاه الدول التي تتـمـتع بإنتاجـيـة وعمـالة أرخص تكلفـة . إن الفوائد التـقنيـة وفوائد الجـودة التي يمكن اكتـسابها بالتـعاون المشتـرك هي موضوعات أكـثر أماناً في تناولها .

إمكانية الوصول الفوري : نعمة متنوعة

البـريد الصوتي ، والنداء الآلي ، وأجـهزة الفـاكس ، والموديم ، والبـريد عن طريق شبكة الإنتـرنت ، وأجهـزة الكمـبيـوتر الصـغيـرة المحـمولة ، والتليـفـونات الخلوية (التليـفون المحمـول) (بما في ذلك تليـفونات السيارات والطائرات) كلها أجهزة انتشرت محيط عمل، ويستطيع الفرد الآن استخدامها علـى مدى الأربعة وعشرين ساعة ومن كل مكان يصـل إليـه . وقـد أدى ذلك سـريعـاً إلى قـصـر دورات الوقت ومطالـب عـمل عـاجلة أو أكـثـر إلحاحاً. فالوقـت المتخلف (وهو الوقت المطلوب لوصول الاقتراح عن طريق البريد أو هبوط طائرة المدير التنفيذي) أصبحت من الأمور العـابرة . إن القدرة على الإسراع في عمليات التحويل أصبحت تعادل الضرورة للإسراع بها.

وبجانب كـل هذه الفوائد الناجـمة عن التكنولوجـيا

(في الوقت ، والمال ، والمرونة) إلا أنها أيضاً مسئولة عن زيادة عدم وضوح الحدود بين "العمل" وبين "الحياة الخاصة" . وخاصة بسبب أن تخفيض الحجم ، أدى إلى وجود المزيد والمزيد من الموظفين الذين يتصلون لاسلكياً من مكاتب داخل منازلهم . إن الضريبة طويلة الأمد على العلاقات الشخصية ، ورسوم الزواج ، والحياة الأسرية مازالت واضحة للعيان . وهناك ما يربو على 50 مليون أمريكي أعضاء فيما يطلق عليه "الطلائع الرقمية". وهناك الكثير من صفوة العاملين الذين يعملون طول الوقت ينفقون وقتاً أكبر لحذف بعض الساعات من العمل في مكاتبهم أو مصانعهم ، مما أدى إلى زيادة طول إجمالي أسابيع العمل .

ثقافات العمل : الحجم له تأثيره

إن السمات الواضحة لثقافة العمل في الولايات المتحدة تختلف طبقاً لنوع الصناعة وحجم الشركة . ضع حجم الشركة في الاعتبار حتى تستطيع تخمين نوع العقلية ومجمل التوقعات .

ـ الشركات الكبيرة :

تقوم المشروعات الكبيرة على أساس ترتيب هرمي وتوزع السلطة والمسئولية عبر نطاق واسع من

التخصصات . كمـا أن استعداد هذه المنشآت ووقت ردود الفعل قد يكون طويلاً إلى حد ما ، ولكنها تستطيع (عادة) أن تمارس أعمالها لمدد طويلة قبل أن تستنفد قوتها الدافعة أو مـواردها . وبمجـرد الوصـول إلى قـرار ما ، قـد تصـر الإدارة على تطبيق برنامجاً غير واقعي من أجل اللحاق بما يطلق عليـه "الوقت الضائع" ، وهناك قـصور مـتأصل في القدرة على المرونة ، والـتقاعس عن مـجرد القيـام ببعض التغيرات الطفيفة بمجرد بدء المشروع في العمل .

وعند التـعامل مع الشـركات الضـخمـة ، فيـجب أن تخطط لأي زيارة مـسـبـقـاً وبـالتـفـصـيل . فـشـريكك الأمريكي قد يحتاج إلى وقت طويل لوضع برنامج زمني ولترتيب عملية وجود جـميع الموظفين المناسبين . إن أحد التـحديات التي تواجـه غيـر الأمريكي هو الوصـول إلى الشخص المناسب في المستوى المناسب . ويجب ألا تثبط همـتك إذا احتـاج الأمـر إلى أسبـوعين أو ثلاثة أسـابيع للحصول على ما تريد .

ـ الشركات الصغيرة :

إن الأعمال الصغيرة (وخاصة مجال المقاولات) عادة ما تكون أكثر استعداداً وأسرع في القيام بالعمل . ولكن، بالرغم من حـقيـقـة أن صناع القرار هـم أنفسـهم الذين

يقومـون بالعمل ، إلا أنهم قد يـكونون أقل مرونة - لأنه يعوزهم المصادر الأساسية ، والدعم المالي أو الشخصي . ونظراً لعدم استطاعتهم الاعتماد على الاحتياطي ، والقدرة على الحركة لمواصلة العمل ، فإن الأمور عندما تسوء فإنها تسوء بسرعة شديدة .

وقد يعوز الشركات الصغيرة الخبرة العريضة ولكن موظفو هذه الشركات عادة ما يكونون كفء للمنافسة . ومن ناحية أخرى فإن الشركات شديدة الصغر لا تستطيع عادة دفع مرتبات استثنائية كما أن موظفيها قد لا يكونوا على قدر كاف من الخبرة .

وعند التفكير في مشروع مشترك مع شركة صغيرة ، يجب أن تأخذ الوقت الكافي لمعرفة القواعد الأساسية ، نظراً لأن معلوماتهم ، ومواهبهم ومهاراتهم ستكون مرتبطة مباشرة بالمشروع . فإذا كنت تنحدر من ثقافة تقوم على أهمية العلاقات الشخصية في العمل ، فإن العمل مع شركات أمريكية صغيرة قد يكون مناسباً لك .

ـ التمويل الضخم

إن مصطلح "وول ستريت" لا يشير فقط إلى المؤسسات التي تتزاحم حول مبنى بورصة نيويورك بمانهاتن ولكن يشير أيضاً لكل الصناعة المالية في

الولايات المتحـدة من شـركات السـمسـرة ، والمكاتب القـانونية والمحـاماة ، وشـركات المحـاسبـة ، وشركـات التـأمين ، والبنـوك وشـركـات الاسـتـثـمـار . وكل هذه المؤسســات بمثابة الصروح الكبـيرة للاقتصـاد الأمريكي ، وأمـاكن لكميـات هائلة من الأمـوال ، والقـوة والسلطة والتـأثير على كـلا من الحكومـة والمشروعـات الخاصـة . وكلما زادت شهرة هذه الشركات (والوكالات الفيدرالية التي تقتـرن بهذه الشركـات - وأولهم وكالة الاحتـياطي الفيدرالي والتي تحدد معدلات الـفائدة) كلما كانت أكثر رهبة وأكثر غموضاً .

ويتـركـز الانتـبـاه في هـذا المجـال على التـحـويلات والإجــراءات . وقـــد توجـــد بعض التـــحـــويلات بين الأشخاص وخاصة في المستويات العليا في الإدارة ولكن بصورة محدودة . وتتسم المعاملات بالرسمية والأسلوب المتـحفظ ، والإيجـاز . أما الأشخـاص الذين ستـتعـامل معـهم فربما يمثلـون أفراداً لديهم حـصة باسمـهم في هذا المشـروع علـى الرغم من عـدم امتـلاك هؤلاء المـمـثلين شخـصياً أي حصـص . وسيفتـرض أنك تتعامل مـعهم بنفس الظروف . وحـتـى إذا لم يكن ذلك صـحـيحـاً ، فسوف يكون من الأفضل أن تبدو كذلك .

ـ التصنيع

إن التعامل في محيط التصنيع قد تسوده روح سمحة من الزمالة ولكنه سيركز بشكل ضيق على عملية بعينها وعلى الصناعة نفسها . وما تعرفه أنت أكثر أهمية مما تتظاهر به أو مما تبدو . إن البعد عن الرسميات ، والصراحة ، والمناقشات الواقعية لقضايا العمل هي المعيار الأساسي ، وبالتالي يمكنك أن تتوقع استقبالاً شخصياً يتسم بالود والمحبة .

أما أسلوب ارتداء الملابس فعادة يتسم بالبساطة وإن كان يجنح إلى التحفظ . وفي الكثير من الصناعات ، فإن ملابس العمل العادية الفاخرة غير مناسبة في ورش العمل ..حيث يسود لبس بذلة خاصة أو رداء خاص بالعمل . والمغالاة في اللبس في هذه الحالات قد يبدو بعيداً عن المألوف – وأحياناً ممنوع بتاتاً – للموظفين . بالرغم من أن المدير في بذلة العمل قد يرتدي بالطو للوقاية من الاتساخ ، وخوذة واقية ، ونظارة للوقاية من الأشعة أو الغبار ، ولكنه من الشائع والمألوف أن يقوم بعمله في مكان التصنيع بدون أن يلحظه أحد .

ـ الأعمال الخلاقة

إن عملية الخلق تعني أساساً مجالات الإعلان والنشر

والترفيه (صناعة الأفلام ، وسائل الإعلام ، التصوير ، المسرح ، الرقص ، المتاحف ، الموسيقى) والتصميم (الرسوم ، والتصميم الداخلي ، والملابس ، والمعمار) ، أو وسائل الاتصال . ويمكن أن يشمل هذا المجال أيضاً بعض شركات الكمبيوتر ، والعلوم ، والتكنولوجيا، وبخاصة في ولاية كاليفورنيا ، وسياتل ، وبوسطن ، ونيويورك .

إن هذه الأعمال بوجه عام غير رسمية . وقد يهتم بعض الأفراد في قضاء بعض الوقت لبناء علاقة شخصية مع زائر عالمي قبل الانشغال بأية مفاوضات . وعادة ما تعقد الاجتماعات أثناء تناول الطعام ، ويفضل أصحاب النفوذ إقامة علاقات شخصية مع عملائهم وزملائهم ، وهم أكثر تقبلاً للعادات والسلوك غير المألوف بالنسبة لهم .



8 النساء في مجال الأعمال

الأدوار التقليدية

لقد لعبت النساء دوراً هاماً ، في معظم إن لم يكن في جميع الثقافات ، منذ بدء الخليقة ولكن نادراً ما تحصل على أي تقدير . وقد قامت ماري ك. جودار Mary K. Goddard ، الناشرة الصحفية بطبع النسخة الموقعة لإعلان الاستقلال الأمريكي الذي تم توزيعه على جميع المستعمرات . وقد حظت نيل ديمورست Nell Demorest ببراءة اختراع نماذج تفصيل الثياب الورقية . وكانت أليس ليكلي Alice Lakely أول من حصلت على القانون العام في الأغذية والأدوية . وكان النساء هن اللائي دعمن المطالب أثناء حركات تدفق المهاجرين للحصول على الأراضي ، وقمن بأعمال التمريض لجنود الحرب الأهلية ، وحققن أحياناً ثروات هائلة عن طريق تسويق

المخبوزات والأدوية المنزلية ، أو العمل أحياناً في المضاربات التجارية وأسواق المال . وفي عام 1900 وهبت أختان حياتهما من أجل إنشاء أكثر المواخير رفاهية (وغلواً في الثمن) في مدينة شيكاغو والذي أطلق عليه اسم "نادي ايفرلي Everleigh Club" .

وكانت إحدى السيدات الأمريكيات أول من أفسح المجال في العالم لحق المرأة في التصويت . ولم يكن الطريق سهلاً . وكان مصير العديد من المناديات بحق المرأة في الاقتراع السجن لمدد مختلفة ، وعند رفضهن تناول الطعام ، تم دفعهن إلى تناوله بأسلوب شديد القسوة . وحتى بعد التصديق على القانون في عام 1920 ظلت المعركة قائمة . وفي عام 1924 حذر النقاد الاجتماعيين من أن المساواة في الحقوق قد أدى إلى مجتمع "من الحيوانات المستأنسة التي تستخدم قطيفة وضع البودرة" "powder - puff pets" والتي تفضل تنظيم النسل وصالونات التجميل عن الواقع الأكثر جدية وصرامة وهو عالم الأمومة .

التعديل الخاص بالحقوق المتساوية

خلال معارك الحرب العالمية الثانية ، اضطر معظم البالغين من الرجال إلى السفر إلى الخارج للمشاركة في

الحرب ، ودخلت نساء كثيرات أماكن العمل للمساعدة في المجهود الحربي . وربما أشهرهن على الإطلاق من تعلمن كيفية بناء الماكينات والآلات الحربية ، واللاتي اشتهرن كمجموعة باسم "عمال روزي لماكينات البرشمة Rosie the Riveters" . وبالرغم من تفوقهن على الرجال (ومعظمهن كون ثروات هائلة لا يستطعن تكوينها بعد ذلك) إلا أن أصحاب العمل استغنوا عنهن بعد عودة الجنود من الحرب . كان ينظر إلى المرأة التي تقوم بأعمال الرجال أو بمهنة هامة وحيوية ، نظرة غريبة ، وخاصة إذا كانت بديلاً للحياة الزوجية والأسرية . وكانت أفلام هوليوود تصور المرأة العاملة على أنها أنثى ترفض الزواج ولكن في نهاية الفيلم ، تقابل الرجل المناسب وتهجر عملها وتسكن في بيت الزوجية .

مع حلول السبعينيات من القرن العشرين زادت أعداد النساء اللاتي يعملن في مهنة الطب والمحاماة ، وفي مجال العلم ، وكمديرين تنفيذيين . وفي عام 1972 وافق الكونجرس على التعديل الخاص بالحقوق المتساوية بأغلبية ساحقة . وكان الهدف من هذا التعديل معالجة مشكلة تباين الأجور بين الجنسين (لم يحقق قانون الأجر المتساوي "The Equal pay Act" الذي صدر في عام 1963

إلا تأثير طفيف نسبياً) . وكانت التقديرات تشير إلى أن النساء يحصلن على 59 سنتاً لكل دولار يحصل عليه الرجل ، وظل هذا المعدل قائماً منذ الخمسينيات من القرن العشرين .

ولكن ، خلال العشر سنوات التالية ، فشل التعديل الخاص "بالمساواة في الحقوق" في حشد الدعم الكاف على مستوى الأمة لجعله قانوناً واجب التنفيذ . وكان السبب في ذلك ، جزئياً ، حملة نشطة مضادة لهذا التعديل (حركة ارتجاعية للحركة النسائية) والتي ادعت أن التصديق على هذا القانون سيؤدي إلى مطالبة الولايات بتقديم دعم مالي لعمليات الإجهاض ، وذهاب النساء إلى ساحات القتال ، وزيادة أعداد المراحيض العامة للنساء والرجال معاً . (لم يذكر في التعديل ، إحدى هذه القضايا) .

النساء العاملات والأمهات العاملات

إن مصطلح الحد الأعلى الزجاجي "glass ceiling" (الذي تم ابتكاره عام 1986) يشير إلى العائق غير الملموس داخل التركيب الهرمي بأي شركة والذي يمنع النساء (أو الأقليات) من الحصول على مناصب في المستويات العليا . ورغماً عن التقدم في الحركة النسائية

فمازالت النساء يعملن ساعات عمل أطول مقابل أجور أقل من الرجال ومازلن يتفوقن في عملهن عن زملائهن من الرجال لتحقيق مكانتهن الاجتماعية . وكن أحياناً يعاملن بقسوة أو ينبذن من المجتمع . وعلى سبيل المثال، كانت السيدة هيلاري كلينتون هدفاً للنقد اللاذع والبحث الدقيق نتيجة لدورها الشهير والعلني في حملة كلينتون من أجل الرئاسة (بالرغم من المفهوم الشعبي الذي يقول أن الزواج من شريك أكثر أو أقل في الحقوق هو الزواج المثالي) .

هناك أغلبية متنامية من الشابات الأمريكيات يؤجلن زواجهن أو أمومتهن من أجل النجاح في مهنهن . كما عادت الكثيرات من الأمهات الجدد إلى عملهن بعد عدة شهور قليلة من الولادة وتركن أطفالهن في رعاية الحضانات ، أو مراكز العناية اليومية ، أو جليسات الأطفال ، أو التناوب بين الزوج والزوجة ، أو المربيات ، أو الجدات المجبرات على القيام بهذا الدور . ولكن مازال الناس يتوقعون ، حتى الآن ، من النساء العاملات طوال الوقت أن يأخذن المسئولية الأولى في تربية الطفل والأعمال المنزلية .

إن رعاية الطفل (في حالة الطلاق أو الهجر) تبقى

دائماً عقبة تثير الجدل . إن ما يزيد على 40 في المائة من الحالات التي تحصل فيها الأم على حق الوصاية ، لا يصدر القضاء الأوامر إلى الأب للمساهمة مالياً في تربية أولاده . وأن 25 في المائة من الآباء الذين صدر عليهم حكم بالمساهمة المالية فإن جزءاً كبيراً منهم لا يدفعون شيئاً على الإطلاق . وقد أدى ذلك مباشرة إلى النص الذي يقول : إذا لم يستطع أحد الوالدين توفير الرعاية للطفل فإنها (أو أنه) ليس حراً في في العمل لرعاية نفس الطفل .

المزيد من كبار المليونيرات

أصبح في أمريكا ، مع حلول منتصف عام 1996 ، حاكماً لإحدى الولايات الخمسين من الجنس اللطيف ، وثمانية عضوات في مجلس الشيوخ الأمريكي (ضمن 100 عضو) بجانب أعداد هائلة من النساء في الكثير من المنظمات . وهناك أيضاً المزيد من المليونيرات من النساء العصاميات (على عكس الذين حصلوا على ثرواتهن عن طريق الزواج أو الطلاق أو الميراث) وأعداد هؤلاء المليونيرات يفوق مثيلاتهن في البلاد الأخرى .

ويمكن ذكر القليل من أسمائهن : هيلينا روبنشتاين Helena Rubenstein وايستي لودر Estee Lauder

(وكلتاهما أنشأتا أكبر شركات مستحضرات التجميل) .

أوبرا وينفـــري Oprah Winfrey (مـــقـــدمـــة برنامج حواري) ، دونا كاران Donna Karan (مصممة أزياء) ، شيـــري لانسنج Sherry Lansing (مـديـرة تنفـيـــذية بهـوليوود) ، مـارتا ستـيوارت Martha Stewart (سيـدة المنزل الـتي ابتكرت وألـفت كـتب وشـرائط فـيـــديو وأصــدرت مجلة خـاصة بـها) ، دانيـال ستـيل Danielle Steele (قصـصية رومانسـية) والممثلات مادونا ، وديمي مور ، وباربرا سترايسند .



9 إقامة العلاقات

إن معرفتك لاسم أحد العاملين ، أو توصية من شخص ما ، أو وجود شخص معين بالشركة تتصل به قد يكون عاملاً مساعداً ، بالرغم من أنه ليس مهماً . وإذا لم تكن على معرفة بأي شخص فإن معظم الشركات ستحولك إلى شخص مناسب في الشركة ليتعامل مع طلبك . ولذلك فمن الأفضل تحديد مواعيدك مبكراً بقدر الإمكان . فالاتصال بشركة ما ليس لك بها صلة على الإطلاق ، معروف باسم "النداء البارد" أو الذهاب بنية مبيتة وهو أسلوب مفضل إلى حد كبير .

يجب أن تضع في حسبانك عند التفكير في عقد صفقة ما ، أن الشريك الأمريكي قد يتساءل عن خبرة الشخص الأجنبي (وخبرة شركته) في المشروعات المماثلة. فهم سيحتاجون إلى ضمانات قائمة على

الصدق والقدرة على مواصلة العمل حتى إنجازه .

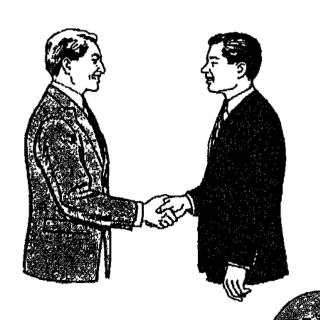
عمل شبكات الاتصال

إن عمل شبكات الاتصال (تبادل المعلومات أو إقامة علاقات عمل محتملة ومفيدة) والمعروف أيضاً باسم شموزنج schmoozing (وخاصة في مدينة نيويورك وهوليوود). وقد اكتسب هذا المصطلح رواجاً في الثمانينيات من القرن العشرين عندما اتخذ العمل في العالم المتوحد طابعاً مميزاً ، ولكن لم يجد أي جديد في المفهوم نفسه . وأي رجل أعمال على قدر معقول من الذكاء لديه قائمة تليفونات مملوءة بأسماء الأصدقاء والمعارف بالشركات الأخرى (حتى الشركات المنافسة) ، وفي المجالات المرتبطة بشركته . وهناك تعبير أمريكي قوي يقول "إن كل شيئ يكمن فيمن تعرفه" ، وهو يعني أن الصلات القوية والجيدة عنصر حيوي من أجل النجاح .

لقد أصبحت عملية جمع المعارف وإقامة الصلات حتى ولو بطريقة تتسم بالعدوانية من الأمور المقبولة في الثمانينيات من القرن العشرين (والتي كانت تعد فيما سبق أسلوب يفتقر إلى اللياقة إن لم يكن نوع من الوقاحة) . وقد ظهر لوقت قصير اتجاه أطلق عليه "حفلات تشغيل شبكة الاتصال" حيث يجتمع

الأشخاص (في مقابل رسم دخول معين) في نوادي ليلية أنيقة ومؤجرة لليلة واحدة لهدف واضح وهو إقامة صلات عمل مفيدة .

قد تكون العلاقة الشخصية القريبة هي الطريق الوحيد للوصول إلى الثقافات الأخرى ، إلا أن مجرد وجود وسيلة اتصال طفيفة بالشخص الذي تريد الاتصال به في الولايات المتحدة قد يكون لها آثار هائلة. فإذا لم يستطع الشخص الذي اتصلت به مساعدتك ، فقد يكون على علم بشخص آخر يمكن أن يؤدي لك هذه الخدمة .



10 استراتيجيات من أجل النجاح

النتيجة

إن رجال الأعمال الأمريكيين يهمهم "النتائج" في المقام الأول (والتي تعني المكاسب بالدولار العظيم) كما يفترضون أيضاً أن شركائهم الأجانب لديهم نفس المفهوم. فالمال يتحدث عن نفسه . فمن الممكن قياسه وتحديد مقداره مثل النجاح تماماً . وهذا النجاح يترجم إلى قوة ومكانة اجتماعية - وباختصار هو هوية الشخص سواء في مجموعة أو كفرد . وحتى في أوقات الذروة أثناء الحرب الباردة ، كان لرجال الأعمال الأمريكيين أنشطة تجارية في كلا من الصين والاتحاد السوفيتي السابق. وكان هناك أمل كبير في أن تحث الصادرات الأمريكية الدول الحيادية للوقوف جانب السياسة الأمريكية .

والجدير بالذكر أن رجل الأعمال والمليونير الكبير

مالكولم فوربس الأب واتته فكرة نشر قائمة فوربس السنوية التي تضم أغنى 400 أمريكي عن طريق إحدى سيدات المجتمع من ذوي الدم الأزرق وذات نفوذ واسع والتي تصر على أن عندها صالة الرقص تستوعب بالراحة 400 ضيف فقط . وقد كتب رالف والدو اميرسون صاحب المقالات الشهير في القرن التاسع عشر قائلاً : «أن المال ، يتمثل في تأثيراته وقوانينه ، وهو جميل مثل الورود» .

كن واضحاً ومباشراً

هناك ، عموماً ، طريقان للنجاح مع شريك العمل الأمريكي ، وهما : الوضوح في الهدف والأسلوب المباشر . فعند بداية أية مناقشات أو اجتماعات ، تأكد من عرض هدفك والتسليم به من الطرف الآخر . وأثنا وجود هذه الصلة كن مباشراً وصريحاً بقدر الإمكان فالسلوك المتحفظ يمكن أن يفسر على أنه نوع من الاحتقار ولا يثير أي اهتمام . وأن أي سلوك يحمل في طياته نوع من الترفع من قبلك أو من شركتك أو من ثقافتك سيؤخذ على محمل الإهانة ، على عكس إظهار ثقتك . وعلى الرغم من أن أسلوب رجال الأعمال الأمريكيين تشوبه نبرة توبيخ أو فرض النصيحة عن غير قصد ، ولكنهم يشعرون بالإهانة إذا طبق هذا الأسلوب عليهم .

إذا كان رد الفعل للمناقشات يحدث بعد فترة طويلة من التروي والتفكير مع أشخاص لم يحضرو هذه الاجتماعات في ذلك الوقت ، دع شريكك الأمريكي للقيام بمعرفة الرد في أسرع وقت ممكن ، خوفاً من أن يفسر ترددك على أنه تكتيك أو حيلة للتأجيل أو عدم وجود نية جدية

التفكير السريع

ومن أكثر المظاهر التي تبعث على القلق عند عقد الصفقات مع الأمريكيين هو الجنوح تجاه الأسلوب السريع والارتجالي في الاجتماعات . فهم يطرحون الأفكار في أسلوب مثير وخلاق (يسمى الهجوم العاصفي أو المفاجيء brainstorming) ويتوقعون ردود فعل فورية . وقد يبدو هذا السلوك لزائر من ثقافة أكثر تحفظاً وتعتمد على التشاور والهيكل الهرمي ، بأنه سلوك مندفع وغير منضبط . ولكن هذا السلوك معروف في الولايات المتحدة بأنه تفكير سريع وهو نوع من المهارات تستحق الثناء . وفي الحقيقة ، فإن أخذ وقت طويل للوصول إلى قرار أو حل مشكلة يعتبر افتقار للحسم وقصور في الحل .

إن أحد السلبيات (وهو واحد من العديد من

السلبيات) لهذا الأسلوب من التروي والتفكير ، هو أنه أثناء الحماس اللحظي قد تؤخذ الأفكار غير الجيدة مأخذ الجد ويجب أن يتم تعديلها أو الاستغناء عنها فيما بعد . إن الأجنبي الذي يجد نفسه وسط هذه الجلسة يتوقع الآخرون منه المشاركة في النقاش . ولا يعد الاعتراض على الأفكار التي تعتقد أنها خاطئة سلوك مناف للأدب .

المضايقات الجنسية

يحمي القانون كلا من الرجل والمرأة من المضايقات الجنسية في أماكن العمل . وقد تم تعريف ذلك كسلوك يتضمن عرض جنسي غير مقبول ، أو طلبات من أجل الحصول على خدمات جنسية أو احتكاك جسدي أو لفظي (صراحة أو ضمنياً) وذو طبيعة جنسية . إن الكثير من الأجانب (بما في ذلك المناصرين للحركات النسائية) ينظرون إلى اهتمام الولايات المتحدة بهذه القضية كإشارة للقمع البيوريتاني . وقد نوهت فيرونيك نييرتز Vero-nique Neiertz وزيرة الدولة الفرنسية لحقوق المرأة إلى أن "أبسط طرفة عين يمكن إساءة تفسيرها" .

إن تجنب احتمال إساءة التفسير (والذي قد يؤدي إلى منازعات قانونية) يتطلب من الأجانب الامتناع عن إطلاق التعليقات أو الحركات التي يمكن تفسيرها جنسياً ،

حتى لمن يتقبلها كنوع من الغزل البرئ في هذه الثقافات التي تحظى بكل الاحترام . والأشخاص من كلا الجنسين الذين يزورون الولايات المتحدة لهم الحق في توقع وطلب سلوك محترم ومهني من رجال الأعمال الأمريكيين ، وعلى العكس فإن الأمريكيين يتوقعون نفس السلوك .

قوة المنظمات المحلية

إن الحماس والتشجيع من السمات التقليدية في مجال الأعمال بأمريكا منذ العشرينيات من القرن العشرين . فالتجار ، والمحامون ، والصناع وبعض رجال الأعمال شكلوا منظمات متنوعة تهدف لتشجيع اهتماماتهم التجارية المحلية ، والمساعدة في المجالات الخيرية (مثل توفير العصى لفاقدي البصر ، وإتاحة فرص إجراء الجراحات للأطفال المحتاجين) وهو ما يسمى بلغة تعبير حديثة - شبكات الاتصال .

إذا كنت تنشئ أو تفكر في إنشاء عمل ثانوي حكومي ، فكر ملياً في الانضمام إلى مثل هذه المنظمات مثل الغرفة التجارية المحلية أو نادي الروتاري المحلي (أسس في مدينة شيكاغو في عام 1904 ، وحالياً له أفرع في جميع أنحاء العالم) . وهناك بعض المنظمات مثل الغرفة التجارية يمكن الانضمام إليها مباشرة ، والبعض

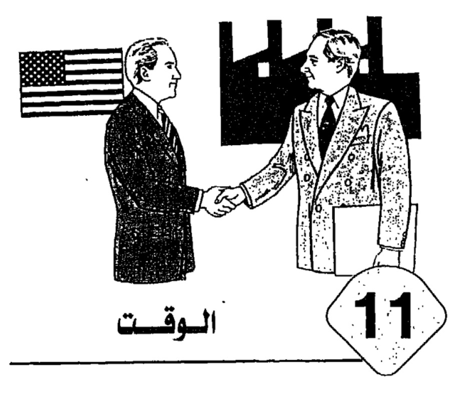
الآخر ، مثل نادي الروتاري يحتاج إلى ترشيح من الأعضاء الحاليين .

يوجد بالولايات المتحدة جمعيات للتجارة لكل نوع من الصناعات - من أجزاء السيارات ، والأجهزة المكتبية، والمكونات الكهربية ، والمستحضرات الصيدلية ، والسلع الرياضية ، وأجهزة السفن . ومن بعض هذه الجمعيات : الجمعية الأمريكية للصادرات والواردات ، والجمعية الأهلية لسماسرة العقارات .

نزعة للعجرفة الثقافية

يوجد لدى الأمريكيين نزعة للعجرفة الثقافية والتي يمكن أن تظهر في مجال العمل . ومن الأمثلة الحية لهذه العجرفة الفشل الحالي الشهير لشركة شيفروليه في تسويق السيارة الشيفي نوفا في البلاد التي تتحدث الإسبانية (لأنهم فشلوا في إدراك أن كلمة نوفا nova باللغة الإسبانية تعني "أنها لا تتحرك") . وهناك درس أكثر حداثة (وأكثر تكلفة) وهو مشروع يورو ديزني في فرنسا. فقد كان من المتوقع أن هذا المشروع بمثابة منجماً فورياً للذهب ، فالحديقة الأمريكية الخيالية التي بنيت على أرض أجنبية ، حققت خسائر تقدر بـ 6.04 مليار فرنك فرنسي - أو 1.03 مليار دولار أمريكي - وذلك

خـلال الثلاث سنوات الأولى من عـمل الحديقـة . وهذا يرجع إلى حد كبيـر ، إلى إيمان شركة ديزني بأن أسلوب إدارتهم المتفوق سوف يتجاوز أي تباينات ثقافية .



11 الـوقـــت

الوقت لا ينتظر أحد

الوقت في أمـــريكا يعني المال ، وهو مـــثل المال يمكن إنفاقـه أو ضياعـه أو استثـمـاره . فهـناك بعض المحامين الذين يقدمون فاتورة حساب لعملائهم عن فترات فاصلة لمدة خمسة عشر دقيـقة والتي تشمل المحادثات التليفونية بيـنهم . ويـجب أن يضـع الأجـــانب هـذا السلـوك في اعتبارهـم ، حتى يدركون ويوضـحون الكثير من خبراتهم مع الأمريكيين - في مـجال العمل والمجـالات الأخرى . وهذه الفكرة العـامـة ترجع إلى الحـقـبـة الاسـتـعـمـارية لأمـريكا، عندمـا أصدر بنيـامين فـرانكلين مـرسومـاً "لا تضيعوا الوقت فإنه جوهر الحياة" . فتضييع وقت شخص أمريكي ، تماثل سرقة شيئ ثمين يخـصه . والوقت الذي يأخذه تحقيق أي شيئ يُعد مقياساً لقيمته وصلاحيته . ولا

ينفق الأمـريكيون الكثيـر من الوقت في التـحيـات والزيارات الاجتماعية ، وأخـذ الإجازات العارضة مثلما يفعل الكثير من الأجانب الذين يعتبرون هذه الأشياء نوع من السلوك الحسن . وهذا لا يعني على الإطلاق الإهمال أو عـدم الاحتـرام ، ولكنهم يوضـحون لك قـيـمة عـدم إهدار وقتك .

إن الأجـهزة المفـضلة والشـائعة لتـوفـير الوقت مـثل القـلامـة الكهـربـيـة electric pencil sharpener ، والأكـلات المثلجـة الشـائع تـناولهـا أمـام التليـفـزيون ، وأجـهزة الفـاكس والموديم والمحـمول كلـها تؤكـد على أهمية قـيمة الوقت . ومن السخريـة أن كل هذه التقنيات قد أصبـحت من أجل إتاحة وقت أكبر للاستـجمام ، إلا أن آثارها كانت مناقضة تماماً - فقد خلقت زيادة واضحة في مجال العمل في كل الجهات .

يرجع مـعظم مـا حـققـه الأمـريكيـون من نجاح إلى خلقهم لطرق جديدة في أداء العمل بأسلوب أكثر سرعة وأكـثر كـفاءة . (إدارة الوقـت) . وقد يبـدو للزائرين أن الأمريكيين يهتمون أكثر بالانتـهاء من العمل بسرعة أكثر من تركيزهـم على الجودة . وبينما يبـدو ذلك صحيحاً في بعض الأحيان إلا أنه لا يمثل عرفاً أو تقليداً شائعاً .

هناك الكثير من العمل يجب إنجازه

إن إيمان الأمريكـيين العميق بـفكرة الوقت لا يقتـصر فـقط على مجـال العـمل ، فهم ينـجزون كل شـيئ على عـجل حتى الأشـياء التي يستـمتـعون بهـا . وقد أشـار الكاتب كـالفين تريلين Calvin Trillin إلى أن الأمريكيين أثناء سـفـرهـم "يقطعـون مسـافـات طويلة وكـأن شـيئـاً يلاحقهم" . فقد ازدهرت صناعة الكتالوجات التي تطلب عن طريق البريد ؛ فالأشخاص شديدي الانشغال بأعمال يمكنهم طلـب أي شيـئ يريدونه ، من زوج من الجـوارب وحتى طيارة خاصة عن طريق الهاتف . وقد يحدث ذلك أحياناً حتى في منتصف الليل ، ويتم تحويل تكاليفها على بطاقاتهم الائتمانية . وقد استطاعت شبكات البيع المنزلية وهي إحـدى القنوات التليـفزيونيـة التي تعـمل بأسلوب الكابل والتي لاقت نجـاحاً منقطع النظيـر ، استطاعت أن تنقل هذا المفهـوم . فإذا رأيت على شاشة التليـفزيون أي شيئ ترغب فـيه فـإن كل ما عليك أن تفعله هـو أن تطلبه عن طريق الهـاتف ، وسـيـصل لك المنتج المطلوب حـتى باب منزلك خلال أسبوع أو أحياناً في اليوم التالي .

ومن الجدير بالذكر أن العمـال الأمريكيين ، في معظم المستويات سواء في الوظائف العادية أو مراكز الصفوة لا

يحصلون إلا على أسبوعين فقط كإجازة سنوية . ومن السخرية أن هذه الإجازات تمثل بوجه خاص وقتاً مجهداً لمعظم الأمريكيين ، بسبب الضغط الهائل من أجل الحصول على المتعة في فترة قصيرة من الزمن . وقد ظهر نوع جديد من الإرشاد من أجل "تعليم كيفية تمضية الإجازات" والذي يتطلب اللجوء إلى مهارة جديدة (والتي قد تكون أو لا تكون مرتبطة بعمل الشخص نفسه) - مثل المشاركة في مشروع بيئي أو انثروبولوجي . وقد لاقى هذا الأسلوب إقبالاً متزايداً .

قضاء الوقت في الساحل الشرقي أم في الساحل الغربي

تجري الأمور بشكل سريع في مدينة نيويورك - ولذلك فإن المصطلح الذي يقول "العمل سيتم طبقاً لدقيقة مدينة نيويورك" يعني أن الدقيقة هنا أقل من ستين ثانية . وهناك بعض المراكز المالية ومراكز الأعمال بالساحل الغربي تعمل بخطوات أبطأ - ومتأخرة إلى حد ما . وهناك مراكز أخرى تنظم برامجها حول مطالب منافسيها في الساحل الشرقي أو في بورصة مدينة نيويورك . أما في الجنوب والغرب الأوسط فإن الأشخاص الذين يأخذون وقتاً طويلاً في إنجاز الأشياء

يشار إليهم أحياناً بأنهم مثل "العسل الأسود" .

الدقــة

يتـوقع رجال الأعـمـال الأمريكـيين مواعـيـداً نهائيـاً يلتـزمـون بها ، وأن تقـام اللقـاءات،والاجـتمـاعـات في مواعـيدها المحددة . فـالتأخيـر يفسر دائمـاً على أنه عدم اهتمام ، أو عـجرفة أو غرور ، أو علامـة على ضعف في إدارة الوقت . فـإذا تأخـرت لسـبب لا يمكن تجنبـه (ليس أكثـر من 10 دقائق أو 15 دقيـقة) فـيجب أن تعـتذر ، إذا أمكن ، وتعطي أسـباباً لهذا التـأخير . وفـي المدن الكبرى المعروف عنهـا ازدحام المرور الذي يكون سـببـاً دائماً في التأخير ، فيمكن تحمل بعض التأخـير . فأعط فسحة أكثر من الوقت لازدحام المرور أو سوء الأحوال الجوية . ومن ناحـية أخـرى فإن الوصـول مبـكراً سيـصيب الشـخص الآخر بالدهشة ويمـكن تفسيره على أنك شديـد اللهفة أو ليس لديك شيئ أفضل تقوم به .

تمثل الدعوات لمنـاسبات اجـتماعـية الوقت الحقـيقي الذي يجب أن تصل فـيه إلى المكان المشار إليـه . ويجب ألا تتأخر نـصف ساعة أو 45 دقيـقة ، كما هو المعـتاد في بعض الثـقـافات الأخـرى . ولكن هناك اخـتـلاف طبقـاً للأقالـيم . فسكان المدن الكبـرى أحيـاناً يضيفـون بعض

الوقت (عادة حوالي 30 دقيقة) كنوع من التأخير البدعي. كما أن سكان الجنوب أقل دقة في مواعيدهم . والوصول مبكراً في مناسبة اجتماعية يُعد سلوكاً لا يراعي مشاعر الآخرين . فمضيفك أو مضيفتك عادة ما يكونان مشغولان بترتيب وتنظيم المكان حتى آخر لحظة ولن يكونا مستعدان تماماً للترفيه عنك أو تقديم أي خدمة لك.



12
اجتماعات العمل

بطاقات العمل

يتم تبادل بطاقات العمل غير رسمياً ودائماً ما توضع في الجيب ، أو في الدوسيه بدون النظر إليها . ونادراً ما يفسر هذا السلوك على أنه نوع من عدم الاحترام . ولكن قد ترغب في التأكد من أنها توضح كل ما تتوقعه (اسم الشركة ، واسم الشخص ، ومنصبه ، والشارع ، وعنوان البريد الدولي ، ورقم التليفون والفاكس). وهناك استثناء واحد عندما يكون الشخص الذي يعطيك بطاقة يعمل في مجال خلاق ومبدع ، وتتميز بطاقته بطريقة غير عادية في التصميم الذي يعكس هذا الواقع . فإذا كان الوضع كذلك ، فمن الأدب أن تعلق على ذلك ، وإذا كان مناسباً، فيمكنك الاستعلام عما إذا كان الشخص نفسه هو الذي صمم هذه البطاقة .

معظم بطاقات العمل في الولايات المتحدة ذات مقاس معياري محدد (3.5 بوصة × 2 بوصة) . وعادة ما يحتفظ بها للرجوع إليها عند الحاجة ، ولذلك فإن البطاقة ذات التصميم الجيد (مبهرة ولكنها مفهومة) - وباللغة الإنجليزية تعد من العناصر الهامة - وإذا كنت ستتعامل مع مجموعة تستخدم لغة أخرى غير الإنجليزية، فيمكن النصح بضرورة وجود بطاقتك وأي مادة أخرى مطلوبة معدة ومكتوبة بهذه اللغة أيضاً بجانب النسخة المكتوبة بالإنجليزية .

المسائل الشخصية

يحاول الأمريكيون عادة خلق مسافة مصطنعة حول أنفسهم في الأماكن العامة وخاصة في الأماكن المغلقة (المحلات المزدحمة ، ووسائل النقل العامة). ومن الأمثلة التي يصعب تفسيرها ولكنها منتشرة محلياً ، لهذه الظاهرة ، هو أن نادراً ما يدير الأمريكيون أي محادثة داخل المصاعد ، ويتجنبون عموماً النظر إلى أو لمس أحدهم الآخر ، مهما كان المكان مزدحماً . وقد يبالغون في البعد لمسافة 18 إلى 24 بوصة عندما يتحدثون وجهاً لوجه - وهي مسافة قصيرة بالنسبة للآسيويين ، وليست قريبة بما فيه الكفاية بالنسبة لمواطني البحر المتوسط

وجنوبي أوروبا . فإذا تحركت أبعد من هذه المسافة فإن زميلك الأمريكي (بدون وعي) يأخذ خطوة للأمام أو للخلف للحفاظ على هذه المسافة . ويجاهد الأمريكيون إلى خلق مكان مناسب وترتيبات تؤكد على المساواة ، وعند عقد الاجتماعات في مكاتبهم ، فهم يفضلون دائماً الجلوس خلف المكتب .

ومن النادر أن يشعر الأمريكيون بالراحة من أي ملامسة جسدية تزيد عن مصافحة اليدين . إلا إذا تواجدوا مع أصدقاء قدامى أو في مواقف تبعد تماماً عن الرسمية (مثل المناسبات الرياضية أو الحفلات). أما النساء الأمريكيات فهم أكثر التزاماً بهذه القاعدة . ولكن الحساسية الثقافية الحالية للمضايقات الجنسية جعل أي ملامسة جسدية أكثر من مصافحة اليدين بين الرجال والنساء في العمل أمر غير مستحب على الإطلاق .

احترام السلطة

قد تفوض السلطة في الشركات الأمريكية الكبيرة إلى مساعدين أقل مرتبة من أي دولة أخرى عبر البحار . ولكن بالرغم من مظاهر المساواة التي يحاول أن يعكسها المديرين التنفيذيين ، إلا أنه ينصح دائماً أن يوضع في الاعتبار أن هذا الشخص يمارس سلطة كبيرة ويجب

معـاملته بكل احتـرام وحرص . وإذا لم تكن متـأكداً من مـستوى سلطـة شخص مـا ، لاحظ وجـود سكرتيـر أو مساعد شخصي ، وحـجم غرفة المكتب ، وحجم وجودة المكتب (من الخشب شـديد التلميع أو مـزين ببعض قطع الأنتـيكات ، شخص ذو نفـوذ) أو وجـود نافذة أمـامهـا منظر جذاب .

قد يعـمل الأمريكي بنفس الشركة لعـدة سنوات قبل أن ينشئ مكتبـه الخاص الأصغـر كثيـراً من عمله الأول . ولكن يمكنك أيضاً مـعرفة مكانة هذا الشخص من كيـفية تعامل زمـلائه ومساعـديه معه أو مـعها . وحـتى إذا كان المدير الذي تقـابله هو بالفـعل شـخص ذو مركـز كـبيـر للغاية ، إلا إذا كان شخص مسـتبد لا يمكن تحمله ـــ فإن مجـرد أنك مخـتلف قد تجعله يشـعر بعـدم الراحة . وإذا شجعوك على عـدم الالتزام الشديد بالأسلوب الرسمي ، حاول أن تفعل ذلك .

اللغـــة

إذا كنت تمارس بعض الأعمال التجارية في الولايات المتحدة مع أشـخاص يتحدثون لغـتك فقط ، خطط على استخدام اللغة الإنجليزية في تسيير أمورك . فسوف يقدر الأمريكيون عناؤك في مـحاولة تعلـم القليل من الإنجليزية

وسوف يعتقدون ضمناً إذا لم تكن تعرف اللغة الإنجليزية بأنه كـان يجب عليك أن تتعـلمهـا (على الرغم من أنهم دائمـاً مـتـهـمـون بنـفس الذنب) . فـهناك الـعـديد من الأمريـكيين قد يجـدون صعـوبة في فهم الإنجليـزية عند التحدث بها بـلهجة أجنبية . وقد يشـعرون بالحرج وعدم الارتياح ، بالرغم أنـهم ، عادة ، يحاولون جـاهداً فهمـها وإعطاء الفـرصة للجـانب الآخر لفـهمـهم . تكلم ببطء ووضـوح ، ولـك الحـرية في أن تـطلب منهم تكـرار مـا يقولونه .



13 التفاوض مع الأمريكيين

لا يوجد في الواقع أسلوب المساومة حول الأسعار في أماكن البيع بالتجزئة (ومن الغريب أن الاستثناءات الوحيدة لهذه القاعدة هي المشتريات الضخمة مثل السيارات والمنازل) . ولكن المساومة جزء مكمل عند عقد المشروعات الكبيرة ، كما أن الأمريكيين شديدي المهارة في مجال التفاوض . ضع في اعتبارك أن القليل من الأحداث الرياضية الأمريكية مسموح لها بالتعادل في آخر المباريات . فإذا أعطيناهم العذر في ثقافتهم التي لا تقبل الهزيمة ، فإن رجال الأعمال الأمريكيين قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى حلول وسط في القضايا التي تهمهم ، وترددهم الفجائي للتزحزح عن رأيهم في منتصف المفاوضات قد يكون علامة على أنك ضربت على واحدة من أهم الأولويات لدى الأمريكيين . وهناك

مقولة قديمة معناها (الوصول إلى حل وسط شئ عادي ، طالما كان الشخص الآخر يساوم أكثر منك) . فالانتصار – وهو الحفاظ على اليد العليا ، والانتصار الشامل إذا أمكن – سيظل هدفاً هاماً .

لا تدعهم على الإطلاق يرونك وأنت تتصبب عرقاً

إن الأسلوب الأمريكي في التفاوض يتسم بالصراحة والوضوح والدقة ، ولكن هذا لا يعني أن الأمر سهل وواضح. ومثلما تكون جدية المفاوضون الأمريكيون ، إلا أن هناك في مجال العمل فن الفوز بأساليب مريبة من غير خرق لقواعد اللعب ، كما أن دروس لعبة البوكر قد تكون مفيدة في هذا الوقت .

إن التعبير الذي يقول "لا تدعهم على الإطلاق يرونك وأنت تتصبب عرقاً" يعني ألا يجب أن تكشف عن شكوك أو مخاوف قد تراودك حول مركزك أو فرص نجاحك . فيجب أن تلتزم الهدوء وأن تسلك سلوكاً محايداً وغير متحيز . وتصرف وكأنك واثق تمام الثقة (أو على الأقل قادر) من المكسب .

إن انفجار العواطف عادة ما يكون نادراً . وإذا حدث ذلك فيمكنك أن تعتبره نوع من الحيلة أو الخداع . فالمفاوض الأمريكي قلما يلجأ إلى تحريف الحقائق ، ويتم

اخـــتـيـــارهـم من بين أفـــضـل الموظفين عـــند عـــرضـــهـم للمناقـشـات وما يدعـمـهـا من بيـانات . وهم يفـضلون الاعتـماد على التقـديرات المالية المستقـبلية المعدة جـيداً ، وإذا كـان في نيتك أن تجـبـرهـم على العـمل بأسلوبك ، فـيجـب أن تكون قد أعـددت العـدة لتـقـديم الخيـارات البديلة المعـقولة والمنطقـية . ولا تتوقع قـبول اقتـراحاتك كما هي ، ولا تفترض أن الاقتراحات الأولى التي قدمت إليك هي العروض النهائية والأخيرة .

ضع أفكارك على الورق

حاول دائماً أن تتأكد من أنك والطرف الآخر توافقان على الأقل على الحـقائق . يجب إعادة سـرد الاتفاقـيات للتـأكد من أن كـلا الطرفين قد فـسرها بنفس الطريـقة . وإلا ، فإن أي سوء فهم بسيط قـد يتصاعد إلى صراعات قد تؤدي إلى فشل الاتفاق . وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هو تنظيم وتصنيف المصطلحات كتابة حتى غير الموجودة في العقد الملزم . كمـا أن اقتراح (أو حتى الإصرار) على ضرورة كـتابة ما تم سـرده لا يمثل أي إساءة للمشـاعر . فهـو أسلوب من الممارسـة يفرضهـا العرف في القـضايا والمسائل الهـامة . فبـدون اتفاق مـتبادل وإثبـات مكتوب لهذا الاتفـاق ، فقد يصعب تطـبيق هذه الاتفاقيـات حتى

إذا اضطر الأمر إلى الذهاب إلى المحكمة .

القضايا وليست المناصب

إن القـاعـدة الأولى للمـسـاومـة هو التـفـاوض على القـضايا والمسـائل وليس على المراكز . فـالذين يتـخذون مـواقف صـارمـة يميلون إلـى الهـجـوم على أي مـواقف مـعارضـة لهم وقد يؤدي ذلك إلـى تشتـيت الانتبـاه عن احـتـمـال الوصـول إلى حل وسط أو إلى قـرار . حـاول فصل المسـائل والمشاعر الشخـصية عن القضـايا الحقيقـية وإعادة صياغة البدائل لإرضاء اهتمامات الطرف الآخر .

المكسب ثم المكسب

ابذل قـصـارى جـهـدك ، عند التـفـاوض ليس فـقط لتحصل على أنسب اتفاقية أو صفقة لنفسك ، بل لتحقق نتيجة تعود بالنفع على الجـانب الآخر (والتي يطلق عليها استـراتيجـية المكسب والمكسب) . وقـد يبدو ذلك غـريباً بالنسـبة لـلنزعة الأمـريكيـة تجاه النصـر الشـامل ، ولكن مـعظم المعـامـلات التجـارية لا تشـمل تدمـيـر الأطراف الأخـرى . ولكن ، عليك أن تحتـاط ، تجاه الصـفقـة التي كنت تعتـقد أنهـا بعيدة المـنال لأنه ينظر دائماً إليـها بعين الريبة والشك .

حاول تجنب جرح مشاعر أي شخص . وإذا كنت في

موقع القوة فلا تفرض شروطك مثل القائد المنتصر . كن سمح التفكير ورحب الصدر ، بقدر الإمكان ، ودع الطرف الآخر يدرك أنك يقظ وأيضاً حساس لاهتماماتهم ومصالحهم .

أظهر تقديرك لأية إسهامات أو تنازلات قدمها لك الطرف الآخر . حدد الطرق التي توضح أن اقتراحاتك كانت عادلة للطرف الآخر . اقترح البدائل وأساليب التبادل التي ترغب في اتباعها لتحقيق أهدافك الجوهرية.

أعد صياغة أساليب التحامل والهجوم من قبل خصمك والتي تبدو وكأنها هجوم على المشكلة الأساسية، وجاهد للوصول إلى عناصر مشتركة يمكن استخدامها لإعادة تشكيل موقف معين . وقد يكون من المفيد العمل أولاً في القضايا الأقل تواصلاً ، وبالتالي تزرع جواً من التعاون والتفاهم المتبادل . وقد يعطي ذلك أيضاً لكل طرف مساحة أكبر للوصول إلى اتفاق نهائي .

الأساليب الفنية والتكتيكات

إن الأساليب والتكتيكات التي ستواجهها ستتباين وتتنوع بشكل كبير اعتماداً على سياسة العمل في الشركة ، والخبرة الدولية ، والثقافة المشتركة للفرد .

ـــ قد يبدأ المفاوضون الأمريكيون مفاوضاتهم بتكتيكات

شديدة العدوانية من أجل كسب خطوة واختبار خصومهم .

ـ قد يبدأون بعرض شديد المبالغة ، ثم يظهرون تنازلهم عن مكاسب حيوية ، والتي تظهر في حقيقة الأمر أنها قليلة الأهمية . وفي إمكانك أن تفترض بسلام أن هذا يتم بدرجة معينة (وهم سيفترضون أنك تفعل المثل) ولكن المبالغة والعشوائية في عرض موقفك المبدئي قد تؤدي إلى فقد مصداقيتك . وفي نهاية الأمر ، ستقابل بالاستياء وعدم الثقة .

ـ وهناك تكتيك آخر وهو وضع بعض البنود الغير هامة في المفاوضات من أجل تحويل الانتباه عن النقاط الأكثر أهمية وإدراك مدى ليونة الطرف الآخر ، وبالتالي يمكن تقديم تنازلات لأشياء أقل أهمية كوسيلة لإظهار مدى ليونته . وهذا يعطي الفرصة لضرورة اتخاذ موقف أكثر صعوبة في المسائل الهامة.



14 أعمال خارجة عن القانون

الاقتصاد السري

يشمل الاقتصاد السري في أمريكا إما النشاط الإجرامي أو الدخل الغير مسجل لدى إدارة الضرائب على الدخل Internal Revenue Service (IRS) وبالتالي لا تخصم منه الضرائب . فالمهاجرون والعمالة اليدوية والمؤسسات التي تستخدم عمالاً بطريقة غير رسمية ، وأحياناً الصناعات الخفيفة قد يدفعون مرتبات غير قانونية - وهي وسيلة لخفض التكاليف عن طريق دفع مرتبات تقل عن أدنى المستويات لأشخاص قد دخلوا أمريكا بطرق غير شرعية (أو الذين يتمنون البقاء بعيداً عن أعين إدارة الضريبة على الدخل) . وبالرغم من أن هذا الأمر غير شرعي على الإطلاق ، إلا أن جميع القطاعات الاقتصادية تعتمد كثيراً على هذه العمالة . وليس من

المستغـرب أن الإذعان لهـذه القوانين وتطبيقـها يشـوبه التضارب كما يصعب التكهن بأبعاده .

غسيل الأموال : وهي جذب المكاسب غيـر الشرعية من خلال المشروعـات الشرعية لإعطاء الصبغـة القانونية من أجل أهداف ضـريبيـة - وهذا يتـم بطريقـة روتينيـة لتـجنب عـيـون مـصلحـة الضـرائـب على الدخل . إن التقديرات الإجمالية للدخل من المدفـوعات الغير شرعية وغسـيل الأموال من الأنشطة المتنوعة ربما يعـادل حوالي 10 في المائة من إجمالي الإنتاج القومي .

يشكو الأمـريكيـون دائمـاً من ارتـفـاع مـعـدلات الضرائب ، ويصرخون دائمـاً من مصلحة الضرائب على الدخل ، ويعـتـبرونـها قـوة قـوامهـا الحـقـد والغل على أصـحاب الدخـول . ولكن من الجـدير بالذكر أن مـعظم رجال العصابات في مخـتلف الدول (مثل آل كابوني) قد قُدموا للعدالة على أساس اتهامهم بالتهرب الضريبي .

رجال العصابات وابتزاز الأموال

تعمل منظمـات الجريمة المنظمـة عادة في الخفـاء . فإذا انتهى بك الأمر إلـى التعامل تجارياً مع صناعـة العصابات الإجرامية ، فعادة لن تدرك ذلك على الإطلاق . الملحوظة الوحـيدة التي قـد تلفت نظرك هي الأسـعـار المتضـخمـة

وعـدم وجود بدائـل متطورة أو منافسـة من أي نوع . إن الوجود الفعلي للمافيا مـرفوض تماماً منذ عشرات السنين من قبل مكتب المباحث الفيدرالية ، بالرغم من أن أنشطتها معروفة بتوسعها لجميع الجهات المحلية المسئولة عن تطبيق القانون - ولأصـحاب المشروعـات الذين يدفعون الكثير تلبية لمطالب الابتزاز من قبل هذه العصابات .

ينبع انبـهـار الأمـريكيـين بالخـارجين على القـانون ، ورجال العصابات ، وأعضاء الـعصابات الإجرامية ، إلى حـد كبـير ، إلـى الطبيـعـة السرية (وبالتـالي الغـامضـة) لأعـمـالهم ، ومن الأسلوب الرومـانسي الذي يظهـر به المـمثلون لهـذه العـصـابات في الأفـلام (مـثل جـيـمس كاجني، وهمفري بوجارت ، وآل بـاتشينو) ، فرجال مثل لوسيانو المحظوظ Lucky Luciano ، وشولتـز الهولندي Dutch Schultz ، والكثـيـر غـيرهم الـذين يمثلون أبطالاً شعـبيين في الكثيـر من الأحياء ، فهم يـتسمون بالـحـيوية ويرتدون الملابس الغالية ، ويستـقلون السيارات الفارهة ، ويحظون بالكثير من الـقوة والسلطة . إن كـابوني (وهو عـدو الشعب رقم واحـد) حـقق نوعـاً من الاحتـرام عن طريق تقليص أنشطته السـرية والتحول إلى الأنشطة التي تتمتع بإقبال شعبي كبـير - مثل ألعاب القمار ، والدعارة

، والكحوليات . وقد صرح مرة قائلاً : «إن الجميع يطلقون عليَّ اسم المبتز ، وأنا أسمي نفسي رجل أعمال ، وعندما أبيع الكحوليات يطلقون عليَّ مهرب الخمور ، وعندما يقدم زبائني هذه الخمور على صينية من الفضة يقال أنها حسن الضيافة» . وخلال فترة تحريم المسكرات كان كابوني يقابل بالترحاب في مباريات البيسبول ، بينما كانت صيحات الاستنكار والاستهجان من نصيب الرئيس هوفر .

كانت كلمة الأب الروحي تفسر دائماً على أنها صفة للأسلوب الأمريكي التقليدي في إجراء الصفقات التجارية . وطبقاً لهذه الصفة فإن عصابة كورليون كانت ـ مثل آل كابوني ـ مجرد مجموعة من رجال أعمال يوزعون كل ما يرغب فيه عملائهم . ولمجرد الصدفة كانت كل السلع والخدمات التي يقدموها غير شرعية ، وكانت تكلفة القيام بهذا العمل تحتاج دائماً – وببساطة – إلى قتل المنافسين .

الفساد والمعايير الأخلاقية

مع وجود آلاف المكاتب والمصالح المحلية والحكومية والفيدرالية والنظم البيروقراطية والتشريعات المتداخلة من أجل تطبيق عشرات الآلاف من القوانين واللوائح

والقواعـد ، إلا أنه بكل تأكـيد توجـد فرص للفـساد في الولايات المتـحدة ولكـنها جـزافيـة ، ولا تشـمل جمـيع الأنظمة . إن قـانون ممارسات الفـساد الأجنبـية Foreign Corrupt Practices Act (والذي يحـرم على المواطنين الأمـريكيين الذين يعـملون في الخارج من استـغلال مـا يحـصلون عليـه مـن أمـوال من أجل الحـصـول على أية تعويـضات أو مكافآت) كـان يوصف بالسذاجـة ، ولكنه يمثل معياراً قومياً من السلوك المتفق عليه بوجه عام .

وبالتـالي يتوقع مـن رجال الأعـمال الأجـانب الذين يعملون داخل الولايات المتحدة تقدير هذه الروح ، إن لم يكن الالتـزام حرفـياً بهـذا المعيـار . ولذلك فمن الأمـور بعيدة الاحتمـال أن يواجه الأجانب مطالب من المسئولين الرسميين للحصول على أموال بطرق سرية أو رشاوي أو أي نوع من الابتزاز . وإذا صادف الأمـر وحدث مثل هذا السلوك فإن أفـضل شئ هو تجاهل الطلب وترك المكان أو الإبلاغ عنه إلى الجهات المسئولة .

وبالمثل فـإن عمليـات الابتـزاز أو الرشاوي ليس لهـا أهمـية كـبيـرة في مجـال الأعـمال الخـاصة (ولم يسـمع عنهـا). فالمدير الذي يعـقد صـفقـة ناجحـة سوف يكافـأ عليـها من قبل شـركتـه ، ولكن قد يفـصل إذا اكتـشفت

الشركة دفع رشوة أو أية مبالغ مالية لتسهيل عقد الصفقة.

ولكن ، بالرغم من ذلك فحتى الحكومة الأمريكية لا تعمل طوال الوقت طبقاً للقانون ، فوكالة المخابرات الأمريكية كثيراً ما تلوي أو تحطم قانوناً دولياً أو أكثر عند تنفيذ عمليات سرية عبر البحار (مثل استعادة شاه إيران لسلطته أو القضاء على حكم سلفادور اللندي في شيلي الذي أيدته الولايات المتحدة عند انتخابه في بادئ الأمر). وقد تضمنت فضيحة إيران - كونترا في الثمانينيات من القرن العشرين استخدام الأموال التي تم الحصول عليها من مبيعات المخدرات الغير قانونية لتمويل الثوار المناهضين للشيوعية ، سراً ، في جمهورية نيكاراجوا .

المخدرات = مشروعات ضخمة

منذ أن شاع تعاطي المخدرات الترفيهية بين البيض وشباب الطبقة المتوسطة في الستينيات من القرن العشرين، أصبح استخدام المخدرات مثل الماريجوانا ، والكوكايين ، والكراك ، والأمفيتامينات ، والهيروين ، مشكلة الطبقة الدنيا ، والمرتبطة بالفقر ، أو بالذين يعيشون على الهامش . وأصبحت الدعاية المضادة للمخدرات والتشريعات تجنح إلى الشدة . وكانت فكرة أحد البرامج التي تم تمويلها من قبل الحكومة عن

الاستخدام المتبادل للحقن هي محاولة للتقليل من انتشار مرض الإيدز عن طريق تعاطي المخدرات بالحقن بالوريد، ولكنها قوبلت بالرفض من قبل المجادلات الزائفة التي زعمت أنها ستساعد على الصفح والتغاضي عن استخدام المخدرات .

أما الطباق الذي عرف منذ القدم على أنه نوع من الإدمان والضار بالصحة ، لاقى دعماً من الحكومة (عن طريق المعونات المادية لمزارعيه) . أما الموقف القانوني للماريجوانا (والتي ثبت فائدتها لعلاج مرضى السرطان والمياه الزرقاء) ، فقد ظلت قضية قائمة ومستمرة . ولقد جربها العديد من الأمريكيين ، ومعظمهم غير مقتنع تماماً بضررها ، ولكنهم غير واثقين تماماً من أنها مثل البيرة ، أو النبيذ ، أو الويسكي . وعادة ما ترتبط المخدرات الأعنف بالجريمة المنظمة ، وكثيراً ما تتم عن طريق اتصالات دولية . وهذا الأمر له تأثير كبير على مخاوف الأمريكيين من التأثيرات الخارجية ، وبالتالي أصبحت القوى الخارجية الحقودة كبش الفداء لمشكلة المخدرات في أمريكا . ونتيجة لذلك ، فإن الظروف والدوافع الداخلية التي تسمح ببيع المخدرات ، والتي أدت إلى استمرار المخدرات كأعمال تدر أرباحاً طائلة ، لا تلقى اهتماماً كافياً حتى يمكن الوصول إلى حل فعال .



15 الأسماء والتحيات

إن لم تكن جزءاً من قائمة مرتبة طبقاً للحروف الأبجدية ، فعادة ما تكتب الأسماء الأمريكية طبقاً للنظام التالي : الاسم الأول ، الحرف الأول من الاسم الثاني ، أو الاسم الثاني ثم أخيراً اسم العائلة .

ويؤخذ اسم العائلة من اسم الأب ، ولا يستخدم اسم عائلة الأم . وعلى سبيل المثال :

ريتشارد نيكسون

بكمنستر فولر

جون كينيث جولبريث

مارلين مونرو

وتستخدم بعض النساء الأمريكيات اسم عائلتها ، واسم عائلة زوجها ، وعلى سبيل المثال :

كلير بوث لوس

هيلاري رودام كلينتون

المستويات الرسمية

إن الأمريكيين عند التخاطب بينهم بعيدين تماماً عن الرسميات ، إلا في بعض الظروف الخاصة ، والتوجيهات التالية مناسبة في مجال العمل (أو أي مجال رسمي آخر) :

- أثناء الاتصالات الأولية سواء عن طريق شخص أو كتابة ، فيجب استخدام لقب مستر أو مسز أو مس أو دكتور ، كل في مكانه المناسب .
- عند دعوتك للتعرف على شخص ما ، أو بعد إقامة علاقة بينكما تستطيع أن تنادي الشخص باسمه الأول (إلا في الحالات التي سبق الإشارة إليها) .
- لا تستخدم الاسم الأول إذا كان الشخص أكبر منك بكثير ، إلا إذا طلب منك ذلك . وكذلك إذا كان الشخص ذو منصب عظيم ، أو شخص تريد أن تظهر له عظيم احترامك .
- يمكن دائماً التحدث إلى الأطفال بأسمائهم الأولى (وفي الكثير من الحالات ، قد ينادونك أيضاً باسمك الأول) .
- يجب مخاطبة رجال الشرطة أو العسكريين طبقاً

لرتبهم (إذا كانت معروفة لك) ، أو "حضرة الضابط" ثم يليه اسم أسرته .

- يمكن أن تخاطب الأشخاص الذين لا تعرفهم (موظفو المبيعات ، والسكرتيرات ، والسائقين ، والعاملين في الخدمة ... إلخ) باسم "سير" Sir ، أو "مام" Mam ، أو ميس Miss . وهذه العادة أكثر انتشاراً في الجنوب ، ولكنه أسلوب ينم على الاحترام في أي جزء من الولايات المتحدة .

إلقاء التحيات

قلما يحدث اتصال جسدي في معظم اتفاقيات العمل في الولايات المتحدة . وقد يختلف الأمر إلى حد ما طبقاً لخلفية الفرد نفسه ، ونوع الصناعة ، والظروف القائمة ، ودرجة التآلف والمعرفة . كون رأيك في هذه المسائل من الأشخاص الذين تقابلهم . وعندما يحيي الأمريكيون بعضهم البعض بالابتسامة والاتصال المباشر بالعين . أما المصافحة القوية باليد ، فهي أمر ثابت مع استخدام اليد اليمنى لكلا الطرفين ، عادة ، ولا تستمر لأكثر من ثانيتين .

وتتضمن التحيات عادة كلمة "هالو" أو "هاي" Hi ، ويتبعها في غالب الأمر جملة "كيف حالك؟" ، وهذا

السؤال هو مجرد نوع من التخاطب - وإذا لم تكن تعاني من شعور بعدم الراحة أو حالة مزاجية واضحة (مثل تفاوت الوقت بعد ركوب طائرة نفاثة ، أو نزلة برد ، أو حساسية) ، فإن الرد المتوقع يكون "بخير ، شكراً ، وكيف حالك أنت؟" هذا الكلام المتبادل والمختصر قد يكون الطريقة الوحيدة لإقامة علاقات شخصية قبل أن يتحول الحديث إلى علاقة عمل .

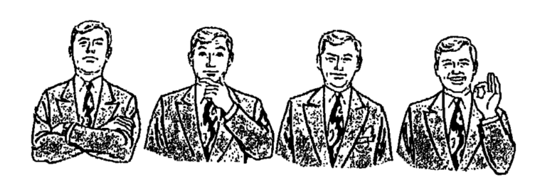
قد يتبادل الأمريكيون - غير التصافح باليد ، الأحضان مع الربت على الظهر ، للحظات معدودة ، ويأنفون من نوع الأحضان الشائعة في أمريكا اللاتينية أو الأسلوب الأوروبي في تبادل القبلات على الخدين . فهذا النوع من التحية يوحي بالشذوذ الجنسي المنتشر في الولايات المتحدة ، وبغض النظر عن موقف الرجل الطبيعي من شذوذ رجل آخر ، إلا أن الشذوذ الجنسي مازال يعد بمثابة إهانة لكلا الجنسين .

إجراء حوار

هناك سؤال عام ، بعد التحية يطرح عادة عند التعارف الأول وهو : "ماذا تعمل؟" والجواب المناسب هو وصف مختصر لمهنتك ، مع تحديد اختصاصات توضح مسئولياتك الخاصة بمنصبك . فإذا كانت لدى الشخص

الآخر اهتمام حقيقي بمعرفة تفاصيل أكثر فسوف يخبرك بذلك .

إن أدنى حد من الاتصال الجسدي هو السائد في الولايات المتحدة ، وفي معظم المواقف الخاصة بعقد المشروعات والأعمال التجارية ، فعادة ما تخصص مقاعد منفصلة حول منضدة الاجتماعات أو منضدة لتناول القهوة . وهناك بعض الأشخاص قد يلمسون ، بطريقة تلقائية ، ذراعك أو كتفك خلال إقامة حوار ، ولكن معظم الأمريكيين يشعرون بالضيق من هذه التصرفات وأحياناً تُعد إهانة . ومن جهة أخرى ، فإن الفشل في إقامة اتصال مباشر بالعين خلال الاجتماع وخلال الاتصالات التالية – والذي يعرف : "بتبادل النظرات" ، قد يعطي إحساساً بأنك لست على قدر المسئولية .



16 أساليب الاتصال

إن الأسلوب المباشر في الاتصال يقابل بتقدير كبير . وهذا الأسلوب يتناسق مع اللغة الإنجليزية الأمريكية ، والتي تتسم بالبطء في الكلام (إذا قورنت باللغة الأسبانية أو الصينية أو اليابانية) . أما المحتوى فلا يختلف كثيراً بغض النظر عن المحيط الذي يتم فيه .

إن كلمة "لا" تعني "لا" سواء قيلت في صالة الطعام ، أو تم الهمس بها في عشاء غير رسمي . والتردد في التعبير بشدة عن رد سلبي ، والرغبة في اللجوء إلى حسن التعبير عن أي شئ غير مستحب (والذي قد يبدو من الصعب تحقيقه) - مثل وسائل الاتصال السائدة في العديد من الثقافة الآسيوية - هي مصادر للقلق والإثارة بالنسبة للأمريكيين الذين يهتمون أكثر بمعرفة رغبة الآخرين أكثر من الاهتمام بمشاعرهم . وفي الحقيقة،

وحتى على حساب ما يعتقده الآخرون بأنه سلوك طيب ، فـإن كـبريـاء الأمريكيـين يمنعـهم من البـوح بما يعنونه - ويتوقعون من الآخرين العمل بالمثل .

ضـع كل ما تـريد على الورق

إن مفردات اللغة الإنجليزية في مجال التقنية والتجارة والأعمال تجعلها لغة مثالية في تحديد وتصنيف كل شئ . وطبقـاً للاهتمام الثـقافي بحـرفية القـانون مع الخوف من التـقـاضــي ، تجـعل حـتى الحـوارات ، والمصـطلحـات ، والاتفاقـيات ، شديدة الوضـوح عند كتـابتها ، وسـهولة مراجعتها لكلا الطرفين .

ولقد صـرح مرة المخـرج السينمائي لـويس ب . ماير Louis B. Mayer : «إن العقـد الشفهي لا يسـتحق الورق المكتوب عليه» . إن زميلك الأمريكي سيحتاج - أو حتى سيـصر - إلـى ملخص مكتـوب ومـفصـل لكل مناحي أعـمـالـك المتـبـادلة . وبالـرغم من شـهـرة الأمــريكيين بتلقائيتهم وارتجـالهم ، إلا أنهم شديدي القلق عند العمل على أساس اتفاقية عامة سيتم تحديد بنودها فيما بعد .

ماذا تتوقع؟

فـيمـا يلي الأسلوب الشـائع في الاتصال بين رجـال الأعمال الأمريكيين :

- إن وسائل الاتصال في مجال الأعمال والمفاوضات تتسم دائماً بالبعد عن الرسميات ، وحتى في حالة اتباع الرسميات ، فهم أبسط كثيراً من الكثير من الثقافات الأخرى .
- إن وسائل الاتصال المباشرة والمراجع المعنية أفضل كثيراً من الغموض والإبهام .
- إن الحوارات في مجال الأعمال عادة ما تكون في إطار معين ، وتتبع جدول أعمال دقيق يركز على الأفعال والنتائج .
- عدم الاهتمام نسبياً بالمناصب والألقاب ، ولكن خذ حذرك من مستوى سلطة من تتعامل معهم.
- عادة ما يقاطع المتحدثون الأمريكيون بعضهم البعض (وخاصة في الساحل الشرقي) ويكملون جمل بعضهم .



17 العادات

جنون السيارات

تشكل السيارات شخصية أمريكا في القرن العشرين وقد أعطت الفرصة لنمو الضواحي العمرانية ، وحلت تقريباً بالكامل محل السكك الحديدية خلال الخمسينيات من القرن العشرين ، وغيرت من عادات تحديد المواعيد في جميع أنحاء أمريكا ، وأذنت بمولد آلاف الموتيلات (حيث يستطيع المسافرون لمسافات طويلة قضاء الليل فيها). كما مهدت الطريق لظهور سينما السيارات ، ومطاعم السيارات (التي يستخدم فيها الندلاء أحذية التزحلق) ، والوصول للبنوك بالسيارة ، والكنائس الصغيرة التي يعقد فيها الزواج بالسيارات (في لاس فيجاس) . والممرات الجنائزية الخاصة للسيارات (والتي يمكنك تقديم تعازيك للمتوفى بدون فك حزام الأمان

بالسيارة) . كما يعد تليفون السيارات أكثر الأجهزة مبيعاً في الستينيات . وبالرغم من أن "ثقافة السيارة" في أمريكا قد عانت قليلاً من سياسة حظـر البترول في السبعينيات ، إلا أنها أدت إلى ظهور سيارات أكثـر كفاءة في استخدام الوقود . وقد أصبح الآن متوسط عدد العربات لكل أسرة 1.8 سيارة (مـعظمها ذات نقل أوتوماتيكي والعـديد منها يحتـوي على جهاز تكيـيف) ؛ ولا يستخـدم المواصلات العامة إلا عدد قليل من السكان في رحـلاتهم اليومية إلى أماكن العمل .

وفي غالـب الأمر تُعد السيارات امـتداداً لشـخصـية أصحابها ، وصنعها طبـقاً لطلب الزبون أصبح أمراً عادياً – من آخـر صـيحـة في السـيـارات الرياضيـة الأوروبيـة المكشوفة (المكسوة من الداخل بالجلد الطبيعي أو المكسوة بألواح خشـبيـة) وحتى سيـارات وينبيـاجو Winnebago التي تتسع لـنوم أربعة أشخـاص (ومرشوشـة من الخارج بدهان عليـه رسوم للبط البـري الطائر) . ومن السـيارات المنخفـضة التي لا يزيد ارتفاع جسم السـيارة عن الأرض عن حـوالي ستـة بوصـات والتي يمكن أن تطيـر من على الأرض ، وحتى سـيارات تكسـاس الكاديلاك التي تطلى بالكروم المـطلي بالذهـب ، وعـجـلة القـيـادة عـلى شكل

قرنين ، مع وجـود يافطات لاصقة عـلى المعدات واللوح المعدنية تحمل كل شيئ من مهنة الشخص ، أو الكلية التي تخـرج منهـا ، أو مـحطة الراديو المفـضلة وحـتى حـالتـه الاجتماعية مـثل "مطلق وسعيد بذلك" أو "إذا كنت غني فأنا أعـزب" ، أو جمل تدور حـول قضايا اجـتماعـية أو سياسية "هل ضممت ابنك اليوم إلى صدرك؟" أو "تخيل السلام العـالمي" أو "الرجال المناهضـون للعنف هم رجال ضد المرأة" .

موطن النزعات المتغيرة

تظهر في أمريكا نزعات واتجـاهات ثم تختفي سريعاً . ففي خمسينيات القرن العشرين سادت موجة الهولاهوب hula hoops وفي السـبعـينيات رقـصة الروك و"حلقـات الغضب" mood rings والتنورة القصيرة والحذاء المسطح، وفي الشمـــانينيـات ظهـــرت الفطائر الصـغـيـرة المدورة الطازجـة، والبسكويت بقطع الشـوكولاته ، والشـواء في الخلاء ، ولعبـة اللوحة التي أطلق عليها "المطاردة التـافهة" Trivial Pursuit . والقـهـوة لأصحـاب المزاج العـالي في الأكل ، والبيـرة المخمرة ، وزجـاجات المياه المسـتوردة في التسـعينيـات ، وعادة مـا ينظر إلى هذه النزعـات كنتيـجة مباشرة لمجهودات ذكية في التسويق . ويعتبر إطراءاً شديداً

عندما تقول عن شخص ما أنه مثلاً "يبيع المياه في حارة السقايين" ، أو "يبيع الرمال للعرب" .

وكما تشير القائمة السابقة ، فقد تزايدت باستمرار النزعات التي تتركز على الطعام مثل الجبن قليل الدسم ، والبيرة الخفيفة في الكحول ، والأيس كريم الخالي من اللبن ، والبطاطس المحمرة قليلة الملح ، والشوكولاته الخالية من السكر ، والزبدة بدون كوليسترول (وهي زبدة خفيفة خالية من اللبن) ، والحبوب عالية الألياف (لتنظيف القناة المعوية) ، ولحم الخنزير المقلد (والمصنع من منتجات الصويا) ، والبسطرمة من لحم الديك الرومي ، وأصابع الحلوى القوية (للحصول على الطاقة اللازمة) ، والحساء المعد للاستخدام بمجرد إضافة الماء الساخن .

استطاعت المشرفة الاجتماعية فيث بوبكورن Faith Popcorn أن تخلق مهنة جديدة تقوم على التنبؤ بالنزعات الثقافية القادمة . وتركزت الأهمية على معرفة "الشئ الكبير القادم" ، وانعكست في نجاح شركتها بمدينة نيويورك ، والتي تسمى برين ريزيرف Brain Reserve والتي عين بها 22 موظفاً والتي حظت أسهمها بالثقة في قائمة الشركات الرابحة .

أرض الاعتماد على النفس

يعتقد الأمريكيون أن في استطاعتهم دائماً أن يحسنوا من أحوالهم - إلى حد ما - وأن يصبحوا أقل نحافة ، أو أكثر ذكاءاً ، أو قوة ، أو كفاءة ، أو جاذبية ، أو أكثر روحانية ، أو أكثر سعادة (يمكن اعتبار حركات الهجرة من انجلترا وكأنها الفعل المطلق للاعتماد الذاتي الجماعي) . ويتخذ تحقيق هذه الأهداف أشكالاً عديدة . وهناك الكثير من الكتب التي تتحدث عن "الاعتماد على النفس" . وبعض هذه الكتب يشمل أفكاراً زائفة وخادعة ، وتحمل في طياتها مجرد أفكار شائعة بلغة جذابة ، وغلاف أنيق . ولكن هناك بعض آخر من هذه الكتب يتناول هذا الموضوع بإخلاص . وبالتالي فهي أكثر أهمية ونفعاً .

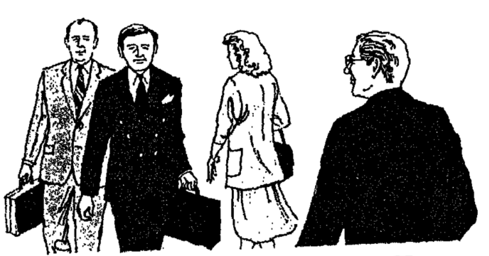
وهناك "برامج الإثنى عشر خطوة" Twelve - Step Programs ، والتي تعنى بعلاج إدمان الخمر ، والتي تم تصميمها لمساعدة الأشخاص إلى طريق "الشفاء" من "الإدمان" ، وهذا الشفاء يشمل الشفاء من المخدرات والقمار ، والجنس ، وحتى ضرب الزوجات ، والتسوق ، والتأثيرات طويلة الأجل للمعاناة من قصور في التربية والتنشئة أو على العكس من المبالغة في الحماية من الأبوين . وعادة ما يتم ذلك داخل مجموعة وقعت عليها

نفس التأثيرات وتحت توجيه مشرف خبير .

المدخنون ضد مجانين الصحة

أصبح التدخين من المحرمات في الولايات المتحدة بعد اكتشاف أن التدخين الثانوي أو السلبي من سجائر الغير تعرض صحة الأصحاء للخطر . لقد أصبح التدخين محظوراً في الطائرات بقوة القانون ، ومعظم المكاتب ، والأماكن العامة الداخلية ، وبعض الغرف في الفنادق ، وحتى في الكثير من المطاعم (وبوجه خاص في المدن الأكبر وعلى الساحلين الشرقي والغربي) . وتضع بعض المنشآت يافطة تقول : «شكراً لعدم التدخين» في أماكن واضحة . كما حظر نشر إعلانات السجائر في الراديو والتليفزيون . فإذا قمت بزيارة مكتب ما أو منزل ولاحظت عدم وجود طفايات للسجائر ، فمن الأفضل أن تمتنع عن التدخين ، أو تسأل إذا كان من المسموح التدخين . (وقد تضطر إلى الخروج من المبنى أو الذهاب إلى حديقة المنزل إذا كان من الضروري أن تدخن) . فالتدخين قضية اجتماعية شديدة الحساسية وأحياناً سريعة التأثير حيث تمس الاختيار الشخصي وتدخل الحكومة . ومن دواعي السخرية أن تدخين السجائر قد بدأ يقل ، ولكن اتسعت دائرة مدخني السيجار بين الأثرياء الجدد

في منتصف العمر .إن الصناعات المرتبطة بالصحة الجسدية فهي صناعات تدر الكثير من الأموال . ومن المتناقضات المعروفة أن كلاً من كتب الطبخ والبرامج الغذائية هي دائماً على قوائم أحسن المبيعات في أمريكا . ويتمتع الأمريكيون بسمعة عالمية في تقديسهم للشباب والجمال ويستحوذ عليهم الاهتمام بالسلامة والقوة البدنية – وفي نفس الوقت معروفين أيضاً بزيادة الوزن المزمنة . فالغذاء الأمريكي عادة يشتمل على كمية كبيرة من الطعام شديد المعالجة والحلوى التي تحتوي على الكثير من السكر . وبالرغم من وجود عدد قليل يعالج من السمنة في العيادات ، ولكن معظمهم يستطيعون التخلي عن القليل من وزنهم . ومن ناحية أخرى ، فإن مشكلات فقد الشهية إلى الطعام anorexia ، والشره المرضي buli-mia قد زادت بشكل ملحوظ بين المراهقات في جميع أنحاء الولايات المتحدة ، واللاتي قد يموتون جوعاً في محاولة للحصول على الجسد المثالي لنجمات السينما وعارضات الأزياء شديدات النحافة .



18 الملبس والمظهر الخارجي

يصعب دائماً في الولايات المتحدة التعرف على شخصية من تتعامل معه من خلال طريقة ارتدائه للملابس . فالعاملين بالمطاعم والبارات يرتدون الملابس النصف رسمية (التكسيرو tuxedos) بينما يرتدي المليونيرات الشورتات الرياضية وأحذية المشي بالرقبة العالية . والبائعة في أحد المحلات بوسط المدينة قد ترتدي ملابس أكثر أناقة وعناية بتسريح شعرها من مديرة تحصل على مرتب يعادل أربعة أضعاف ما تحصل عليه هذه البائعة . وهناك قصة شهيرة تدور حول نجمة شهيرة ذهبت لشراء سيارة رولز رايس في ظهيرة أحد الأيام وهي ترتدي بنطلون جينز أزرق ممزق باهت اللون ومعظم الأزرار مفقودة . وعندما حاول البائع أقصى ما عنده من جهد لدفعها لترك معرض السيارات ، انتزعت

من حقـيبتـها رزمة من الدولارات من فـئة الألف دولار، وابتاعت السيارة نقداً وعداً .

الملبس من أجل النجاح

بينما يفضل الأمريكيون ارتداء الملابس الـغير رسمية (والمكاتب تزداد راحـة واسـترخاء) فـإن رجال الأعـمال عادة ما يرتدون بنفس الأسلوب الذي يتبعه شركائهم في أي مكان آخر في العـالم . أما الحـالات الاستثنائيـة فهي موجودة في سيليكون فالي وهوليوود ، حيث يسود لبس البنطلون القطـني الأزرق ، والفانلة القـطنية ، والأحـذية المصنوعة مـن القماش ، وأحـياناً قمـيص هاواي أو ربطة عنق ترجع إلى الأربعـينيـات . وتحدد بـعض الشركـات بعض الأيام لارتداء الملابس الغير رسمية وعادة ما يكون يوم الجمـعة عندمـا يكون الموظفين على أهبـة الاستـعداد لفك رباطة العـنق وتخلص الموظفـات من الأحـذية ذات الكعب العالي استعداداً لارتداء ملابس إجازة الأسبوع .

يجب أن يتـوقع الزائرين من الرجـال ارتداء البـدل التـقليـدية ورباط العنق أثـناء الاجـتمـاعـات والمواعـيـد الرسمـية . ويزداد الاهتمام بقـصة الشعـر وجودة الملبس وخـاصـة بين مـوظـفي الإدارة العليـا . إن المـديرين التنفـيـذيين ورجـال الإدارة من المـستـويات العـليـا –

والمديرين الصغار الذين يأملون في الوصول إلى المناصب الإدارية العليا - يفضلون دائماً البذل ذات اللون الرمادي أو الأزرق بخطوط خفيفة . أما في فصل الربيع والصيف فهم يرتدون البذل ذات اللون البيج أو البني الفاتح ، ويمكن ارتداء البلاطي الرياضية في المناسبات الأقل رسمية . فرباط العنق عند الرجال هو اللون المبهج الوحيد الذي يستخدمه . (يشتهر الرجال الأمريكيون بذوقهم السيئ في اختيار رباط العنق) . إن أفضل مؤشر على الذوق السليم للمدير التنفيذي في ارتدائه لربطة العنق في أي موسم من العام هو تشابهها مع مذيعي الأخبار في شبكات التليفزيون القومية والمحلية .

وترتدي النساء في معظم المستويات والعاملات بنطلون أو تنورة مع بلوزة وجاكت بسيط مفتوح ، بجانب الفساتين . أما العاملات في الإدارة العليا فيلبسن البدل مع إضافة إيشارب . وهناك مجال أوسع في اختيار الألوان عن الرجال ولكن من الأفضل الالتزام بالجانب التقليدي المحتشم .

إن المبالغة في الالتزام بالموضة عادة غير مستحب وخاصة خارج صناعة الموضة أو الموسيقى . ويجب أن تتسم الحلي والاكسسوارات بالبساطة وعدم الوضوح .

فالنظافة وقص الشعر أكثر أهمية من الموضة . ويستخدم بعض رجال الأعمال أنواع من الأحذية وساعات اليد المعروفة بماركاتها المشهورة كدليل غير مباشر عن شخصية مرتديها ومنصبه ، ولذلك يجب العناية في اختيار هذه الأشياء طبقاً لمقدرة كل شخص .



19 قراءة عن الأمريكيين

القراءة السهلة

نظراً لأن الأمريكيين شعب يتسم بالحيوية والنشاط إلا أنه عادة لا ينفر من معرفة الآخرين لمشاعرهم . ويمكن للأمريكيين أن يكونوا مثل الكتاب المفتوح . فعندما يعتريهم القلق يتحركون بعصبية ويبدو عليهم الخجل أو الضيق الشديد . وعندما يفقدون صبرهم ينقرون بأصابعهم أو بالقلم على المنضدة أو يهزون رؤوسهم . وعندما يكونون على أهبة الاستعداد لمغادرة المكان ينظرون إلى ساعاتهم. ويمكن بسهولة إخفاء أي من هذه المشاعر ولكن الثقافة الأمريكية لا تؤيد أو لا تحتاج إلى وسيلة للخداع . وفي الحقيقة ، فإن الأمريكيين أقل الشعوب رغبة في تغطية الحقيقة أو إخفائها . وحتى إذا كانوا يعملون في سرية ، فقد تستطيع أحياناً أن تكتشف

مشاعرهم الحقيقية عن طريق ملاحظة لغة أجسادهم بدقة.

عشر مفاتيح لحركات بدون كلام

1- يفسر الالتقاء المباشر بالعين على أنه إشارة عن الأمانة والإخلاص . وتجنب التقاء العيون يعني أن الشخص يكذب ويلوي الحقيقة ، أو أنه يغطي شيئ ما .

2- إن الأصوات العالية والحركات النشطة لا تعني بالضرورة الغضب . فقد تعكس هذه الحركات مشاعر الحماس والإثارة . وعادة يخبرك الأمريكي بكلمات واضحة متى يكون غاضباً .

3- إن رفع الحاجبين أو رفع الرأس إلى الوراء فجأة تعني الاندهاش أو الإنكار .

4- إن هز الكتفين أو النظر بعيداً يعني عدم التأكد أو التردد في الموافقة .

5- وسوف يحاول الأمريكيون أحياناً التأكيد على الالتزام أو الإيمان عن طريق النقر على المائدة أو الوقوف فجأة .

6- عندما يرغبون في إنهاء اجتماع أو يريدون الانصراف، فهم ينظرون في ساعاتهم أو يردون باقتضاب . وإذا كانوا لا يشعرون بالاهتمام بوجه خاص يبدأوا في النظر في أوراقهم على المكتب أو قد

يفتحون نوتة المواعيد . وقد يخططون مسبقاً للمقاطعة بعد فترة من الوقت ، على أساس أن هناك موعد آخر هام .

7- إن هز الرأس من جانب لآخر يعني "لا" بينما هزها من أعلى إلى أسفل فقد يعني إما الموافقة أو إشارة بمجرد الفهم .

8- إن الإشارة إلى شخص ما - من وقت لآخر - لتوضيح ما يقوله أمر طبيعي ، ولكن الإصرار أو تكرار الإشارة عادة ما تشير إلى التوتر والعدوانية .

9- إذا كان المتحدث يتحرك في خطوات جيئة وذهاباً أثناء الاجتماع فهي ببساطة ترجع إلى تفضيله ذلك عن الوقوف ثابتاً ، أو استراتيجية لمواصلة حركة العينين ولكنها لا تعني أي غرض أو هدف آخر .

10- إن وضع الإصبع الوسطى والإبهام على شكل دائرة يعني "وهو كذلك" أو "تماماً" . ولكن رفع الإصبع الوسطى فقط فهي إشارة شديدة الوقاحة وتعني الإهانة أو التحدي .



20 وسائل الترفيه

يعتقد الكثيرون أن الطعام الأمريكي لا يشمل إلا الهوت دوجز Hot Dogs ، وتشيز برجر Cheese Burgers واللبن المخفوق ، والدجاج المحمر ، والكوكاكولا . (وتحتوي بعض اختراعات الأطعمة الأمريكية الشو مين Show Mein والفيشار ، وحلوى الحظ الصينية - والتي اخترعها أحد اليابانيين الأمريكيين في سان فرانسيسكو) . ولكن الولايات المتحدة ، على أية حال ، هي موطن العديد من الأكلات الجيدة والتي تشمل من الشيوبينو Cioppino (يخني من السمك) ، وفطيرة القرع العسلي ، وبطلينوس نيويورك ، إلى أنواع أكثر تعقيداً من الأكلات التقليدية لجنوب غرب أمريكا وما يعرف باسم مطبخ كاليفورنيا (وهي وجبات مبتكرة من مكونات محلية طازجة) . وفي العشر سنوات الأخيرة ، أخذت مطاعم الأكل الراقية

طابعاً مميزاً وخاصة في الساحلين الشرقي والغربي.

وجبات العمل

أحياناً مـا يتم عقد الصفقـات والأعمال في الولايات المتـحـدة أثناء تناول الطعـام . ويتم ذلك جـزئيـاً لتوفـيـر الوقت (فعلـيك أن تأكل ، وأيضاً إتمام عقـد صفـقات) ، وكل وجبـة يمكن ضغطهـا وتحويلهـا إلى خدمـة . فهناك إفطار ، وغـذاء ، وعشـاء قـوي ، وتحتـوي عـادة الوجبـة الكاملة على فاتحات الشهية والحساء ، والسلطة ، والطبق الأساسي الذي يحتوي على الخضر ، والحلوى ، والشاي أو القهوة . ويمكن أن يسبقها تناول المشروبات أو فاتحات الشهية ثم يتبعها مـشروبات بعد الأكل مصحوبة بشراب النبـيذ . ويقـتصـر عادة علـى البيـرة في المناسبـات الأقل رسـمـيـة . أمـا غـذاء الـثـلاث مـارتيني Three Martini Lunch، فقد أصبح وجبة من الزمن الماضي . والعديد من الأمريكيين (وخاصة في المدن الصغيرة بالغرب الأوسط) يتجنبـون تماماً شـرب الكحوليات . ولكـن يمكن أن يقدم لك الشـاي المثلج ، واللبن ، والصـودا ، وعدد كـبيـر من أنواع المشروبات، والماء هو دائمـاً أكثر المشـروبات أماناً ، من المنظور الصـحي والاجتمـاعي . وفي المناسبـات التي تضطر فيها إلى تفسير عدم رغبتك في الشرب على نخب

فلان ، يمكنك أن ترد ببساطة : "أفضل ألا أشرب" وهو رد لا يؤذي المشاعر ، ولكنه مفيد للاختيار الشخصي . أما غذاء العمل في ضيافة شخص ما فإنه عادة يتم بأسلوب البوفيه المفتوح ، حيث يقف المدعوون في طابور لخدمة أنفسهم من المائدة الأساسية ، والجلوس العشوائي أكثر شيوعاً من تخصيص مقاعد للجلوس . وعموماً فالأمريكيون لديهم حساسية خاصة تجاه القيود الغذائية والتباين بين الثقافات في طريقة تناول الطعام . وقبل تناول الطعام قد تسأل عن الأطعمة التي لا يمكنك تناولها أو التي لا تحبها .

الدعـوات

قلما تتسم الدعوات بالرسمية ويمكن إرسالها قبل فترة قصيرة (هل أنت غير مرتبط اليوم؟) ولا تعد وقاحة منك إذا رفضت . والدعوة الرسمية المطبوعة عادة ما يوضع عليها ملحوظة تقول : "رجاء الرد" RSVP والتي تعني بالفرنسية "Respondez si'l vous plait" والتي تعني أنه من المتوقع منك أن ترد بالقبول أو الرفض بالبريد أو بالتليفون قبل موعد الدعوة بوقت كاف .

قد تصلك دعوة لحفلة مرتبطة بالعمل من رجل أو امرأة ، بالرغم من أن المرأة قد تختار مكاناً عاماً للاحتفال

بمناسبة خاصة مثل المطاعم بـدلاً من إقامتهـا في منزلها . فإذا دعاك رجل أعمـال من الجنس الآخر للخروج لتناول الطعام ، لا تفسرها على أنها عرض لإقامة علاقة حميمة. ففي كـل الأحوال ، لا يعدو الأمـر أن يكون مجـرد زيارة تعارف بينكم .

وفي حـالة دعوتك على تنـاول الطعام في مطعم فـإن الداعي أو المضيف يتحمل عادة كل المصروفات وتستطيع أن تعـرض ، كضـيف ، أن تدفع البقـشيش ، ولكن قلمـا يقبـل الضيف ذلك . إن القـيمـة العادية للبـقشـيش عادة تتراوح بين 15 في المائة ، إلى 20 في المائة في حـالة جودة الطعام والخدمة في الأماكن الغالية . ولكن حاول أن تتبع الجانب الأكثر كرماً . وقد ترغـب في إقامة احتفال خاص بك ، لذلك يجب أن تخطط للأمـر مسبـقاً حتى تتـحمل التكاليف (لتـجنب أي إحـراج بسـبب من سيـقـوم بدفع الفاتورة) .

العشاء في منزل خاص

إن إقـامة الحـفـلات في المنازل أمـر شـائع بالولايات المتـحدة ومـجرد زجـاجة نبـيذ ، أو باقـة وررد ، أو لعبـة صـغيـرة (إذا كان لدى المضـيف أطفال) هي بمثـابة هدايا مناسبة . إن معظم المنازل الأمريكية لا تتقيد بالرسميات .

وحالة تقديم الأكل يجب ألا تفسر على أنها انعكاس لما تراه بل هي علامة للصداقة عند دعوة الناس إلى منزلك بدون أي استعدادات خاصة .

يمكن إقامة الولائم ، في بعض المناطق الريفية ، في أوقات مبكرة تبدأ من الساعة الخامسة مساءً وبحيث تنتهي في الساعة الثامنة مساءً . أما في المدن فعادة ما تبدأ الحفلات بين الساعة 6 إلى 8 مساءً وأحياناً تستمر حتى بعد منتصف الليل .

بمجرد الانتهاء من الطبق الأخير ويبدأ الحوار في التباطؤ ، يجب عليك أن تطلب الرحيل . ويمكنك أن تشعر من أسلوب المضيف إذا كان إصراره على بقائك نابع من القلب أو مجرد نوع من الأدب . ونظراً لأن الأمريكيين معروفين بالبساطة والبعد عن الرسميات فقد يطلعوك ببساطة على موعد الانتهاء من الحفل . وبالرغم من أن الكثير من الأجانب قد يدهشهم هذا الأسلوب المباشر ولكنها لا تعني على الإطلاق أي نوع من الوقاحة أو عدم الحفاوة .



21 المناسبات الاجتماعية

تتنوع حياة الليل وأماكن الترفيه بشكل ملحوظ . ففي المدن الأكبر يوجد كم هائل من الاختيارات .

قد تدعى لمصاحبة مضيفك الأمريكي لأحد الأحداث الرياضية . كما توجد نوادي موسيقى الجاز في كل المدن بأحجامها المختلفة . ولكن الذي ستسمعه في نيو اورلينز قد يكون شديد الاختلاف عما تسمعه في نيويورك أو شيكاغو . وتقدم النوادي الليلية الرقص ، مثلما تفعل النوادي والبارات (والتي تقدم عادة رقصات الروك آند رول) . كما يوجد بعض من أفضل البارات التي تقدم فقرات من العزف على البيانو داخل الفنادق . ولذلك فإن قاعات الرقص الغربي في تكساس أو في الجنوب الغربي شائعة إلى حد كبير ويمكنك أن تحاول ، في مدينة لوس انجيليس ، المشاركة في تسجيل عرض تليفزيوني كفرد من

الجمهور أو من المستمعين . أما في مانهاتن فيمكنك تناول الشراب في أحد القاعات الخاصة بتناول الكوكتيل التي تتوج ناطحات السحاب الشهيرة في هذه الجزيرة .

وهناك اختيار آخر قد تفضله وأنت في نيويورك أو شيكاغو ، أو أطلانطا ، أو ميامي ، أو سان فرانسيسكو ، أو لوس انجيليس ، وهو الذهاب إلى مسرح حي ، ولكن يجب أن تخطط لذلك مسبقاً . وقد تكون التذاكر عالية التكلفة ومن الصعب الحصول عليها في فترة قصيرة . ويوجد في الكثير من المدن الأمريكية متوسطة الحجم فرق أوركسترالية سيمفونية رائعة .

ومهما كان اختيارك ، تأكد من أن ذهابك في صحبة زميل أمريكي . فإنه أو إنها ستبذل قصارى جهدها من أجل أن يكون مضيفاً مهذباً وكريماً . ولا تخشى على الإطلاق من التصريح بالأماكن التي تفضلها إذا كان لك الاختيار .

إقامة الحوار

يمكن أن يكون الأمريكيون في غاية الصراحة والجرأة وعادة ما يشعرون بالسعادة عند التحدث في أي شيئ تقريباً في أي جلسة اجتماعية . ولكن هناك بعض الموضوعات القليلة التي يفضل أن يتجنبها الزائر الأجنبي:

ـــ دور الولايات المتحدة في الشئون الخارجية عموماً وفي

الحرب الفيتنامية بوجه خاص .

ــ القضايا المتنوعة حول المساواة في الحقوق .

ــ العلاقات العرقية والتحامل العرقي .

ــ المعاداة للسامية .

ــ الإجهاض .

ــ الشذوذ الجنسي بين الرجال والنساء .

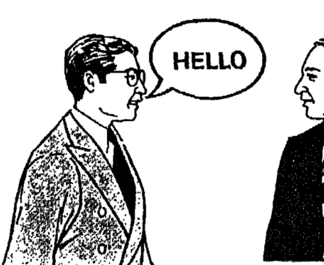
ــ السياسات الداخلية والفضائح الحكومية .

الدعابــة

لا يوجـد إجـمـاع قـومـي حـول مـا هو مـسلي أو مضحك، ولكن لا يوجـد شخص يرغب في أن يتهم بأنه يفتقـر إلى روح الدعابة . وقدْ تراجعت ، إلى حد كـبير ، شعـبية النكات التي تدور حـول الجنس أو العرق ، ولكن مـازالت نكات المحامـاة مسـتـمرة في تأثيـرها . إن أكثـر الأحاديث شعبية وبرامج التعليق تدار من خلال مونولوج موضـوعي في البرامج الكومـيدية التي تذاع فـي المساء . وعلى مر التـاريخ ، فإن أكـثر مقـدمي البرامج التـرفيهـية شعـبية من نجوم الـكوميديا (حتى أن أول شـخصيـة أدبية أمريكية عالمية ، وهو مـارك توين ، كان أولاً وأخيراً كاتباً ساخـراً). ولكن الكوميـديا الرخيصـة والحسـية ، والتي تعنى بالدرجـة الأولى بالجسـد ، هي على ما يبـدو النوع

الذي يلقى استحساناً من الأغلبية .

(مثل شارلي شابلن ، وجيري لويس ، وروبين وليامز، وأخيراً جيم كاري)







22 جمل أمريكية ثابتة

Hallo	هالو (رسمية)
Hi	هاي (غير رسمية)
How are you?	كيف حالك؟ سؤال بلاغي لا يحتاج إلى إجابة
Excuse me Pardon me , or I'm sorry	اعذرني (عفواً) أو أنا آسف تعتمد على طريقة الكلام
please	من فضلك (رسمية وغير رسمية)
would you please	هل تسمح؟ (رسمية)
Thanks	شكراً (غير رسمية)
Thank you very much	شكراً جزيلاً (رسمية)
Nice to meet you	سعيد بلقائك (رسمية وغير رسمية)
good bye	وداعاً (رسمية وغير رسمية)

الألعاب الهامة بالولايات المتحدة

إن أهمية الألعاب الرياضية في أمريكا - والفرق الرياضية المتنافسة بوجه خاص - لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستهانة بها . فالثقافة الأمريكية تعتبر هذه المباريات نوع من التقدير الذاتي ، كما أن الأطفال (وخاصة البنين) يتم تشجيعهم - ويتوقعون منهم دائماً - المشاركة في أي مجال رياضي في سن مبكرة . وهناك مبدأ قومي سائد بأن الرياضة تنمي الشخصية وتعلم الشباب اللعب كفريق (بالرغم من أن ذلك يتعارض بوضوح مع المثال الأمريكي الذي يحتذى به وهو أنا أولاً) . وفي وقت من الأوقات كان تلاميذ المدارس يدرسون : "ليس من المهم أن تفوز أو أن تخسر . ولكن العبرة بطريقة الأداء" . ولكن في الربع الأخير من القرن العشرين ، تم القضاء إلى حد كبير على هذه الفلسفة عن طريق مدرب كرة قدم أسطوري يدعى فينس لومباردي Vince Lombardi والذي قال : "إن الفوز ليس هو كل شيئ بل إنه الشيئ الوحيد" . وبكلمات أخرى ، فالمهم هو "أن تكون رقم واحد" . إن الشعارات والمصطلحات الرياضية متعددة ومتنوعة وخاصة في "حلبة" الأعمال . وهناك العديد من الجمل الشائعة مأخوذة من تكتيكات

الملاعب الرياضية مثل :

ـ العب الكرة العنيفة (البيسبول) play hardball

وهي تعني العب بسرعة وخشونة مع احتمال تعرضك للإصابة .

ـ اخلع القفاز (الملاكمة) take the gloves off

وهي تعني تركيز جميع الموارد على عنصر واحد .

ـ في وجهك (كرة السلة) In your face

للمضايقة أو الإهانة أو الاستفزاز .

وهناك مصطلحات أقل عنفاً وتعبيرات من أجل الوصف المختصر والمبهج مثل :

ـ هات تريك Hat trick (في الهوكي على الثلج)

ويعني إحراز ثلاثة أهداف متتالية

ـ سقطة للخلف ورفس الكرة قبل أن تلمس الأرض:

Dropback and punt (وهي تعبيرات في كرة القدم)

وهي تعني محاولة تقليل درجة الخسارة عندما تشير الدلائل على أن الهزيمة أمر لا محال .

ـ **جري النهاية** end run (كرة القدم) المرور من حول أحد العقبات بدلاً من مواجهتها مباشرة .

ـ **خط الفوز** Winning streak (جميع الألعاب الرياضية) الفوز ثلاث مرات أو أكثر بالتتالي ، وعادة

مع وجود فارق متسع .

ـ الجري عكس عقارب الساعة Running down the clock (كرة السلة وكرة القدم) تقليل أو تجنب أي لعب في نهاية مباراة تكون أنت الفائز فيها ، من أجل أن لا تعطي فرصة للخصم للحاق بك.

ـ الضرب تحت الحزام ، أو الضربة المنخفضة ، أو الرمية الرخيصة Hitting below the belt, low blow, cheep shot (الملاكمة) وهو ضرب الخصم في منطقة المنفرج أو قريباً منها ، أي الاستعداد التام للعمل بعيداً عن كل القواعد والقوانين .



23 المــــراســـــلات

إن ترتيب المعـلومـات في العنوان البـريـدي بأمـريكا تماثل الأسـلوب الذي تكتب بـه مـعـظم المراسـلات في الدول الغربية : وعلى سبيل المثال :

Mr. Elirs Presley

c/o Graceland

3734 Elirs Presley Boulevard

Memphis, Tennessee 38116

لكل ولاية حـرفـان مختـصـران ، وكل عنوان له من خمس إلى تسع أرقام كرقم بريدي (والمعروف أيضاً برقم المنطقـة) وهو يشـيـر إلى العنوان المطلوب والموجـود في محيط جغرافي ضيق نسبياً . وعموماً فالمكاتب البريدية لا ترسل الخطابات بدون وجـود الرقم الـبريدي . كـمـا أن البـريد المرسل عـبـر البـحـار بدون رقم المنطقـة أو الرقم البريدي قد يعاد مرة أخرى إلى الراسل بالبريد السطحي.

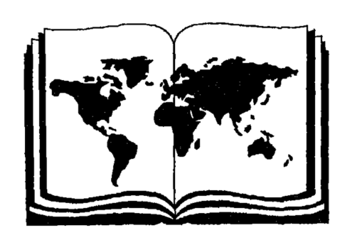


24 أرقام هاتفية هامة ومفيدة

أرقـام الهاتف التي تبـدأ برقـم 800 يمكن طلبـها بدون رسوم (مـجاناً) ويمـكن طلب هذا الرقم من أي مكان في الولايات المتحدة .

ـ الرقم الكودي للولايات المتحدة	01
ـ الرقم الدولي	00
ـ المدخل للنداء الآلي	011
ـ الشرطة المحلية ، والمطافئ والإسعاف	911
ـ دليل التليفون المحلي	411
ـ دليل المكالمات الخارجية (رقم المنطقة)	+ 555-1212
ـ الاكسبريس الفيدرالي	800 - 238 - 5355
ـ خدمة البريد السريع	800 - 241 - 6522
ـ شركة هيرتز (تأجير السيارات)	800 - 654 - 3131
ـ شركة افيز (تأجير السيارات)	800 - 331 - 1212

ـ أميريكان ايرلانز (الخطوط الأمريكية)	800 - 433 - 7300
ـ شركة خطوط دلتا (Delta Airlines)	800 - 221 - 1212
ـ شركة يونايتد ايرلاينز	800 - 241 - 6522
ـ فندق الهيلتون	800 - 445 - 8667
ـ فندق هيات	800 - 233 - 1234
ـ فندق الشيراتون	800 - 325 - 3535





كتب وعناوين شبكات الإنترنت

Cracking Jokes by allen Dundes . Ten Speed Press, Berkeley, CA, USA, 1987 . Examines how Folklore, old wives'takes and urban myths reveal a lot about U.S. Culture .

American Ways: A Guide for Foreigners in the United States by Gary Althen. Intercultural Press, Inc., Yarmouth, Maine, USA, 1988 .

The Concise Guide to Executive Etiquette, by Linda and Wayne Phillips. Bantam Doubleday, New York, 1990 .

Getting to Yes : Negotiating Agreement Without Giving In by Roger Fisher and William Ury. Penguin Books , New York, USA, 1992 .

Class by Paul Fussell. Ballantine Books, New York, USA, 1983. An insightful, Detailed, Witty deconstruction of America's hidden class system .

The Great Plains by Ian Frazier. Farrar, Straus Giroux, New York, USA, 1989. A richly detailed history of the wide area between the Mississippi River And the Rock Mountains .

Alistair Cook's America by Alistair Cooke. Alfred A. Knopf, New York , USA. First published in 1973 and

frequently reprinted, this book remains a fine primer of U.S. history and character .

Internet Addresses

American Studies Web
http://www.georgetown.edu/crossroads/asw
Links to hundreds of business & culture sites

LookupUSA
http://www.abii.com/
Links to directories of over 88 million households and 10 million businesses in the U.S.

BizWeb
http://www.bizweb.com
Companies categorized by goods or services

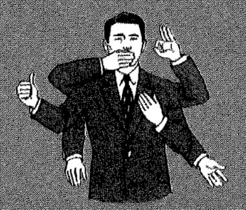
New Market Associations Directory
http://www.newmarket-forum.com/assoc.html
Over 10.000 pofessional associations and events

FedWorld
http://www.fedworld.gov/
Links to Federal government sites & publications

Business Week Magazine
http://www.businessweek.com/

Dow Jones Directory
http://www.dowjones.com/
Includes Barron's and the Wall Street Journal

Forbes magazine
http://www.forbes.com



النجـــاح

في المعاملات التجارية الدولية
ليس فقط نجاح لمنتجك أو خدمتك
أو شروطك أو مواعيد تسليمك للمنتج

النجـــاح

في مجال المعاملات التجارية
هو نجاح للشعوب والتقاليد والعلاقات

جواز سفر/ **الولايات المتحدة الأمريكية**
سيساعدك على :

✓ تجنب الأخطاء في السلوك الاجتماعي ... الثقافي
✓ التعرف على قيم الأمريكيين
✓ تفهم الأسباب وراء أساليبهم
✓ تطوير أسلوب المفاوضات بص...

لا تغادر بلدك بدون ج...





Arab Nile Group
CAIRO - EGYPT

I.S.B.N 977 - 5919 - 43 - 6



WORLD TRADE PRESS®
Professional Books for International Trade
California , USA